دكتور ماهر محمود عمر

المقابلة
في الإرشاد والعلاج النفسي



دار المعرفة الجامعية
٤٠ ش سوتير - الأزاريطة - ت ٤٨٣٠١٦٣
٣٨٧ ش قنال السويس - الشاطبي - ت ٥٩٧٣١٤٦

المقـــابلة

فى الارشاد والعلاج النفسى

المقابلة

فى الارشاد والعلاج النفسى

دكتور ماهر محمود عمر
دكتوراه الفلسفة فى التوجيه والارشاد النفسى.
جامعة ميتشجان آن آربر - الولايات المتحدة الامريكية
كلية الآداب . قسم علم النفس
جامعة الكويت

دار المعرفة الجامعية
٤٠ شارع سوتير - الأزاريطة
الاسكندرية

الفنية للطباعة والنشر
٤٨ شارع جودة . إبراهيم باشا . الإسكندرية
تليفون ٩٠٣٢٥



«وننزل من القرآن ما هو شـــفاء ورحمة
للمؤمنين ولا يزيد الظـالمين الا خســـارا»

صدق الله العظيم
(سورة الاسراء ، الآية ٨٢)

إهداء

الى صديقى الحبيب وأخى فى الله

الحاج محمد مصطفى عبد الشفيع حشيش

- الى الرجل الذى وقف بجانبى فى وقت الشدة وايام المحن .
- الى الرجل الذى ارتبطت به صديقا وحبيبا واخا فى الله مدة تزيد عن خمسة عشر عاما مرت وكانها دقائق معدودات، متحابين فى الله ومخلصين له النيات .
- الى الرجل الذى وقفت أسرته بجانب اسرتى فى فترات غيابى عنها اثناء دراستى بالولايات المتحدة الامريكية لتشد ازرها وتساعدها وترعاها الى ان عدت اليها حاملا درجة الدكتوراه بتوفيق الله .

أهدى اليه هذا الجهد المتواضع ، متمنيا له دوام الصحة والسعادة والرقى والتقدم فى حياته ، هو واسرته

كلمـة تقـــــدير

قبل البدء فى تصفح محتويات هذا الكتاب ، يسر المؤلف ويشرفه ان يتقدم بكلمة تقدير الى الاخـوة الزملاء الافاضل الذين كانت لهم بصمات واضحة على كل كلمة تضمنتها سطوره ، كل فيما أسهم به من مسـاعدة مشكورة خالصة لوجه الله الكريم ، وجزاهم الله خير الجزاء عما بذلوه من مجهودات صادقة فى مساهمتهم فيه على النحو التالى :

■ الاخوين الدكتور كمال نمر ، والدكتور الطبلاوى حسين على تفضلهما بمراجعة نصوصه العربية من الناحية اللغوية ٠

■ الاخ الدكتور كمال شاهين على تفضله بمراجعة المصطلحات الانـجليزية الواردة فيه ٠

■ الاخ الدكتور صفوت فرج على تفضله بمراجعة الفصل السـابع المتعلق بالمقاييس والاختبارات النفسية ٠

■ الاخ الاستاذ منصور محارب على تفضله بالمساعدة فى ترتيب المراجـع واستخراج ثبت المصطلحات ٠

■ الاخ الاستاذ حسن عثمان على تفضله بالمساعدة فى تتبع خطوات طباعته ونشره واخراجه الى حيز الوجود ، متنقلا بين المطبعة ودار النشر التى أشرفت على طباعته ٠

وفى ختام كلمة التقدير هذه أتقدم بتحية خالصة لزميل الدراسة العزيز المهندس الزراعى جرجس سـند عـازر على تفضـله بتصميم الغلاف لهذا المجلد هدية منه ٠ جزاه الله خيرا ، وبارك الله فيه ٠

مقـدمة الطبعـة الثانيـة

لقـد شاء الله العـلى القدير أن تولد فكرة هـذا الكتاب على الارض الامريكية عندما كان المؤلف يمارس مهمة الاشراف الارشادى على عدد من المرشدات النفسـيات الامريكيات اللائى كن يتدربن على اجراء المقـابلة الارشـادية تحت اشرافه فى مختبر الارشـاد النفسى ضمن خطـة تأهيلهم واعدادهم لنيل درجـة الماجستير فى عـلم النفس الارشـادى من جامعة ميشيجان بمدينة ان اربر بالولايات المتحدة الامريكية خلال عام ١٩٨١ ٠

وتعتبر خبرة المؤلف المهنيـة فى هذا المجال المرجـع الأول لكل كلمة سطرت فى هـذا المجلد حيث انها استمدت من دراسـته الاكاديمية لنيل درجتى الماجستير والدكتوراه من جامعتى ديترويت وميشيـجان بالولايات المتحدة الامريكية ، والمتضمنة للعديد من المحـاضرات النظرية والبحوث والدراسات الامبريقية والتدريبات العملية والزيارات الميدانية والاتصالات الشخصية الفردية والجماعية فى مجال الارشاد والعلاج النفسى ٠

وعندما طلب من المؤلف ، بعد نفاذ الطبعة الاولى بحمد الله وتوفيقه وعونه ، أن يعد هذا المجلد للطبعة الثانية ، يشاء العلى القدير أن يكون اعداده وتجهيزه لهذه الطبعة على الارض الامريكية أيضـا حيثما ولدت فكرته أول مرة ، وذلك عندما كان المؤلف يقوم بزياراته العلمية السـنوية للعديد من المؤسسات المهنية فى مجال الارشاد والعلاج النفسى فى مختلف الولايات المتحدة الامريكية للمشاركة فى انشطتها ، وللوقوف على أحدث ما وصل اليه رواد هذا المجال من بحوث ودراسات ونظريات واستراتيجيات ومهارات وفنيات حتى ينقلها الى طلابه وطالباته خـلال محاضراته التى يلقيها عليهم ، وينقلها الى قرائه خلال مؤلفاته العلمية التى يقدمها لهم ٠

وسيجد القارىء للطبعة الثانية ان شاء الله تعـديلات واضافات عديدة على ما جاء فى الطبعة الاولى مستمدة من خبرة المؤلف المتجددة فى هـذا المجال والتى اكتسبها من اشتراكه فى العديد من المؤتمرات العلمية وورش العمل المهنية خلال عام ١٩٨٧ ، حيث اشترك فى المؤتمر العالمى السنوى الذى اقامته الرابطة الامريكية للارشاد النفسى والتنمية خلال شـهر ابريل عام ١٩٨٧ فى مدينة نيـو أورليانز بولاية لويزيانا ، واشترك فى المؤتمـر العالمى السنوى الذى اقيم فى مدينة سياتل بولاية واشنطن خلال شهر يوليو

١٩٨٧ حول امكانية معالجة المدمنين على الخمور والمخدرات ، واشترك فى ورش العمل التى أقيمت فى معهد العلاج النفسى الانفعالى العقلانى فى مدينة نيويورك بولاية نيويورك حول التدريب على أحدث فنيات ومهارات هذا الاتجاه تحت اشراف رائده ومؤسسه الاول الدكتور (البرت اليس) ، واشترك فى ورش العمل التى اقيمت فى مركز العلاج النفسى الواقعى فى مدينة سنسناتى بولاية أوهايو حول التدريب على أحدث فنيات ومهارات هذا الاتجاه تحت اشراف الدكتور (وبولدنج) الممثل المعتمد لهذا الإتجاه فى مدينة سنسناتى بترخيص خاص من الدكتور (وليم جلاسر) رائده ومؤسسه الاول ، كما شارك فى أنشطة وبرامج خدمات المركز الجديد للصحة العقلية فى مدينة ديترويت بولاية ميشيجان مع العديد من الاختصاصيين من مرشدين نفسيين واطباء نفسيين واخصائيين اجتماعيين، واطباء بشريين وممرضين وغيرهم ، وذلك خلال شهرى يوليو وأغسطس من عام ١٩٨٧ ٠

ويرجو المؤلف من الله سبحانه وتعالى أن تكون الطبعة الثانية لهذا المجلد مفيدة لقرائه أكثر من الطبعة الأولى لما تتضمنه من معرفة متجددة مستمدة من الانشطة العديدة التى شارك وساهم فيها من أجل تنميته المهنية التى ستنعكس آثارها بصورة ايجابية ان شاء الله على طلابه بالدرجة الاولى ، وعلى زملائه والمشتغلين فى مجال الارشاد والعلاج النفسى والمهتمين به ٠

والله الموفق والمستعان

أول سبتمبر ١٩٨٧

المؤلف

دكتور/ماهر محمود عمر

مقـدمة الطبعـة الاولى

نشات فكرة هذا الكتاب على هيئة دليل عمل تطبيقى عنـدما كان المؤلف يمارس مهمة الاشراف الارشادى على عدد من المرشدات النفسيات اللائى كن يتـدربن على المقـابلة فى مختبر الارشـاد النفسى ضمن خطة تاهيلهن واعدادهن لنيل درجة الماجستير فى علم النفس الارشادى فى عام ١٩٨١ من جامعة ميشيجان فى مدينة آن اربر بالولايات المتحدة الامريكية · وبدا المؤلف فى ذلك الوقت بتجميع المعلومات المتداولة حول المقـابلة فى كتيب مكثف ، متضمنا كل الاستمارات والاقـرارات والاوراق المهنية التى كانت تستخدم فى المختبر الارشـادى المذكور ، ومدعمـا محتوياته بخبراته التدريبية فى المقابلة الارشادية ليكون دليلا عمليا وتطبيقيا يمكن أن يستفاد منه فى تأهيل وتدريب واعداد المرشدين النفسيين المتدربين فى بلاده عندما يعود اليها ليعمل فيها ، وفق مشيئة الله سبحانه وتعالى ·

وعندما اكرمه الله عز وجل بالعمل فى قسم علم النفس بجامعة الملك سعود بالرياض، أتيحت له الفرصة ليكون مشاركا مع زميله العزيز الدكتور عطـا الخالدى حفظه الله فى لجنـة مكونة منهما الاثنين ، كلفت بوضـع تخطيط شـامل لدورة تخصصية فى الارشـاد النفسى العيادى للاخصائيين النفسيين العاملين بوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية · وبروح من المحبة المتبادلة بينهما ، وبروح من الزمالة المتسمة بالتعاون المثمر وانكار الذات لكل منهما تم اختبار وتوصيف المقررات التى ستدرس للاخصائيين النفسيين الدارسين فى هذه الدورة · وكان نصيب المؤلف توصيف مقـررى طرق وأساليب الارشاد النفسى ، وفنيات المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى وكلف بتدريسهما بعد ذلك لهؤلاء الدارسين من الاخصائيين النفسيين ·

وعنـدما اكرمه الله عز وجل بأن يكون عضـوا فى لجنة اعادة خطة البكالوريوس ، وفى لجنة اعادة خطة الماجستير بقسم علم النفس المذكور، أتيحت له الفرصة للمرة الثانية لوضع وتوصيف مقرر مستقل عن المقابلة فى عـلم النفس الارشـادى والعيـادى بمـا يتـلاءم مع مسـتوى مرحـلة البكالوريوس ، ومستوى مرحلة الماجسـتير ، بالاضافة الى ما وضعه من توصيف لمقرر المقابلة بما يتلاءم مع الدورة التخصصية فى الارشاد النفسى العيادى المذكورة · واستجاب الاستاذ الدكتور/عبد الله النـافع ، رئيس قسم علم النفس بالجامعة المذكورة مشـكورا الى التوصيفات الثلاثة لمقـرر

المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى بما يتلاءم مع مستويات الدراسة المتباينة فى مراحلها المختلفة ، كما اقرها مشكورا مجلس قسم علم النفس خلال عامى ١٤٠٤هـ ، ١٤٠٥هـ .

ولم يحجب المؤلف ما تعلمه فى المجالات الارشادية المختلفة ، وما درب عليه المرشدات النفسيات المتدربات الامريكيات اللاتى كن تحت اشرافه الارشادى وما حمله فى جعبته من خبرات ومعلومات وأوراق تدريبية ليقدمها بعد غربلتها وتنقيتها مما يشوبها لتتلاءم مع قيم ومثل المجتمع الاسلامى الى أبنائه الاخصائيين النفسيين الدارسين فى الدورة التخصصية للارشاد النفسى فى المجال العيادى بالمملكة العربية السعودية ، وذلك خلال محاضراته التى قدمها لهم عن المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى . ومن ثم،تبلورت فكرة الدليل العملى التطبيقى ليشتمل على عدد من المحاضرات النظرية التى دعم بها التدريب العملى لهذا المقرر الدراسى .

وبناء عليه،وجدت صفحات هذا الكتاب النور على الارض الامريكية حينما ولدت فكرته ثم نمت وتطورت على الارض السعودية فى ظل الشريعة الاسلامية . ونريد أن ننوه الى أن خبرة المؤلف الشخصية والمهنية الممثلة فى دراسته للمقررات النظرية والعملية والممارسة التدريبية والمهنية مشتملة على محاضرات وندوات ومؤتمرات وزيارات واتصالات شخصية فردية وجماعية فى مجال الارشاد والعلاج النفسى ولاسيما فيما يتعلق بالمقابلة تعتبر المصدر الرئيسى الذى استقى منه هذه المعلومات التى احتوتها المادة العلمية المتضمنة بين دفتى هذا الكتاب ولاسيما الجانب العلمى التطبيقى منها ، مدعما ما جاء فيها بما وصل اليه من نشرات ومذكرات واستمارات وشرائط تسجيل سمعية ومرئية واختبارات نفسية أثنـاء دراسته وتدريبه ومزاولته لمهنة الارشاد والعلاج النفسى فى جامعتى ديترويت وميشيجان بالولايات المتحدة الامريكية من عام ١٩٧٩ م الى عام ١٩٨٢م. ولم يغفل المؤلف الاستناد الى ما توافر من المراجع العربية ، وما تيسر من المراجع الاجنبية فيما اشارت اليه بخصوص المقابلة فى المجال الارشادى والعيادى ، تدعيما لما احتوته المادة العلمية فى هذا الكتاب حتى وصل الى أيديكم . أعزائى القراء ، على هذه الصورة التى ارجو من الله عز وجل أن تكون مشرفة لى مرضية لكم، آملا أن يجد فيه كل زميل اكاديمى يتشرف بالتدريس الجامعى ، وكل زميل مهنى يمارس أعباءه فى مجال الارشاد والعلاج النفسى ، وكل طالب يسعى الى المعرفة المتخصصة والى الخبرة المكتسبة من الميدان التدريبى ، ما يفيده وما يعينه على النمو المعرفى الارشادى العلاجى وعلى التطور المهنى فى هذا المجال باذن الله .

وان كان هناك توفيق فى تاليف هذا الكتاب فانه من الله سبحانه وتعالى الذى نبتغى وجهه الكريم بكل كلمة سجلت فيه ، وان كان هناك

قصور فى مواده وبنوده فانه من أنفسنا . والله العلى القدير نســال العفو والمغفرة فى أى تقصير بدر منا عن غير قصد ، كما نساله عز وجل أن ينفع بهذا الكتاب الاخوة المسلمين المؤمنين العاملين فى مجال الارشاد والعلاج النفسى سواء أكان على مستوى التدريس الجامعى الاكاديمى ، أم فى نطاق الممارسة المهنية ، وان يـكون عملهم خالصـا لوجه الله الـكريم فى اطار الشريعة الاسلامية السمحاء باذن الله . كما نسال الله أن ينفع بهذا الكتــاب طلابنا فى مراحلهم التعليمية المختلفة حتى يصبحوا اخصائيين نفسيين فى الارشاد والعلاج النفسى فى مجالاته المتباينة ، يمارسون مهنتهم الانسانية بما يرضى الله ورسوله والمؤمنين ان شاء الله .

والله الموفق والمستعان

غرة رمضان المبارك سنة ١٤٠٥هـ — المؤلف

٢٠ مايو عام ١٩٨٥م — **دكتور / محمــد ماهر محمود عمــر**

الافتتـــاحية
للطبعة الاولى والثانية والثالثة

تفتقر المكتبة العربيـة الى دراسة تخصصية عن المقابلة فى الارشـاد والعلاج النفسى حيث لا يتعدى كل ما كتب عنها بضع صفحات متناثرة بين فصـل كامل خاص بهـا وبين مبحث فيه يشير اليهـا كمعرفة تكميلية لما تتضمنه محتويات الفصول الاخرى التى يشتمل عليها اى كتاب نشر عن علم النفس الارشـادى ، او عن علم النفس العيـادى . ومما يؤسف له ان اغلب ما تناولته اقلام الكتـاب والمؤلفين فيما يتعلق بالمقـابلة كان يمس المظهـر دون التعرض للجوهر ، وكان يستعرض الشـكل دون التعمق فى المضمون . ومما يرثى له حقا شرود عدد من الكتاب والمؤلفين عن المفهوم الاساسى للمقابلة فى الارشاد والعـلاج النفسى ، وانحرافهم باقلامهم الى سرد انواع متباينة من المقابلة تحت مسميات مترجمة لا تمت بصلة للمقابلة الارشادية العلاجية .

ويصر عدد من المتطرفين بافكارهم والمتعصبين لمارستهم على التفرقة بين المقابلة فى مجال الارشاد النفسى وبين المقابلة فى مجال العلاج النفسى بحجج ليس لها اى اساس من الصحة ، وعن زعم بان هناك فرقا كبيرا بين الارشاد النفسى وبين العلاج النفسى . واتهمت المقـابلة فى الارشاد النفسى بانها لا تتم الا مع الافراد العاديين من أجل اعطائهم بضع نصائح او جمع بعض المعلومات منهم ، كما اتهمت المقابلة فى العلاج النفسى بالتسلل الى محراب الطب النفسى ، مغتصبة ما شرع له ، مما نتج عنه مسخ للمقابلة فى الشكل والمضمون .

وما يلفت النظـر أن كثيرا من الكتاب والمؤلفين فى مجال الارشـاد والعلاج النفسى فصلوا المقابلة عن الملاحظة ، وعن دراسة الحالة ، وعن كتابة التقارير النفسية ، وخصصوا لكل منها فصلا مستقلا لهـا فى كتبهم ومؤلفاتهم وكانها على قدم المسـاواة ، كل مع الآخرى . ومن ثم ، نجد عدة تساؤلات تطفو على سطح المعرفة الارشادية العـلاجية حـول امكانية وجود ملاحظة بدون مقابلة ، حول امكانية دراسة حالة بلا مقابلة ، حول امكانية كتابة تقرير نفسى من غير مقابلة . ومن ناحية اخرى ، هل يمكن لمقابلة ما أن تحقق أهدافها دون أن يكون هناك ملاحظة ، أو دراسة حالة ، او كتابة تقرير نفسى عن هذه الحالة ؟!!

مما سبق يتضح مدى الحاجة الى دراسة متخصصة حول المقابلة فى

الارشاد والعلاج النفسى لتنفض الغبار عنها ، ولتزيل الغشاوة عن عيون المتعرضين لها ،والمتجنين عليها بالقول والقلم،مما يصحح الاتجاه نحوها، ويعيد الاقلام المتطرفة بها الى موضعها . ومن ثم ، حاول المؤلف جاهدا فى هذا الكتاب أن يرد على المناقشات الجدلية التى اثيرت حول المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى التى أضعفت فعاليتها ، وصرفت الانظار عنها ، وجعلت الاساتذة التربويين الاكاديميين يشيرون اليها اشارة عابرة خلال شرحهم للمقررات الدراسية الارشادية والاكلينيكية دون تخصيص مقرر دراسى مستقل لها .

وبناء عليه ، جاء هذا الكتاب ليسد فراغا كبيرا فى المكتبة العربية لافتقارها الشديد الى كتاب متخصص فى المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى. ويتميز هذا الكتاب بتضمينه تطبيقات عملية وأمثلة ميدانية تفسيرية وتوضيحية مستخلصة من مقابلات حية مع مسترشدين حقيقيين مدعمة لمحتواه النظرى . ويتضمن هذا الكتاب خمسة أبواب تنفتح على المعرفة المتخصصة فيما يتعلق بالمقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى التى اتفق على تسميتها بالمقابلة الارشادية ، اختصارا للتكرار ، بحيث يشتمل كل باب منها على عدد من الفصول المترابطة مع بعضها برباط مشترك من المعرفة حولها . ويختص الباب الاول بالقاء الضوء على المقابلة الارشادية فى فصلين ، يتناول أولها المناقشات الجدلية بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى ، والرد على المتعصبين لكل منهما فى محاولة لايجاد اجابة عن سؤال ملح تردد فى أذهان الكثير من الممارسين لهذه المهنة حول ما اذا كان الارشاد النفسى يختلف عن العلاج النفسى ، أم أنهما مصطلحان مترادفان لمفهوم واحد ، ولا فرق بينهما وذلك من خلال عرض توضيحى يضع الامور فى نصابها . ويتدرج الفصل الثانى فى الباب الاول من سرد للتعاريف المختلفة كما سجلتها اقلام كثير من الكتاب حول مفهوم المقابلة الارشادية الى عرض لمبادئها الخمسة ، ثم توضيح الفروق الجوهرية بين الاتجاه المباشر والاتجاه غير المباشر فيها . وينتقل هذا الفصل بعد ذلك الى توضيح أهمية المقابلة الارشادية ، وقيمة الوقت ، والمظهر الشخصى للمرشد النفسى ، وكيفية استقبال المسترشد .

ويتعلق الباب الثانى بالبيئة المهنية التى تتم فيها المقابلة الارشادية ، متناولة ثلاثة فصول مرتبطة بها . ويستعرض الفصل الثالث غرفة الارشاد النفسى من حيث مكوناتها ومحتوياتها التى تشتمل على الاضاءة،السجاد، الستائر والجدران والمعلقات ، المكتب والهاتف ، خزنة حفظ المستندات ، الكراسى والمناضد ، وجهاز التسجيل .

ويتناول الفصل الرابع مواصفات غرفة الملاحظة واستخداماتها ، موضحا مفهومها واهميتها ، ومحذرا من العراقيل التى تواجهها . ثم يختتم الفصل بعرض لطرق الملاحظة ومهارتها.ويستعرض الفصل الخامس نماذج مختلفة من البيئة المهنية غير غافل لمكان الانتظار فيها ، ومبتدئا من البيئة المهنية فى مدرسة الجشطلت ، متنقلا الى البيئة المهنية فى كل من مدرسة العلاج النفسى المتمركز حول العميل،التعديل السلوكى،العلاج النفسى الانفعالى العقلانى،والعلاج النفسى الاسرى،والعلاج النفسى الواقعى .

ويتناول الباب الثالث مهارات المقابلة الارشادية فى ثلاثة فصول حيث، يختص الفصل السادس بمهارات التسجيل المتنوعة بين التسجيل الكتابى والتسجيل السمعى والتسجيل المرئى ، مختتما بعرض أهدافها جميعا .

ويتميز الفصل السابع بعرض لمهارات استخدام المقاييس والاختبارات النفسية من وجهة النظر الارشادية حيث يتعرض الى تقويم المقابلة الارشادية ، توضيح مفهومى المقاييس والاختبارات النفسية ، استعراض للاختبارات النفسية المقترحة فى مجال الارشاد النفسى ، مدى أهميتها . كيفية تطبيقها ، مهارات تفسيرها للمسترشد واستثمار نتائجها فى تنمية شخصيته وتعديل سلوكه .

ويختص الفصل الثامن بعرض لمهارات دراسة الحالة ، مفهومها وأهميتها ، والصعوبات التى تواجهها . ثم ينتقل الفصل الثامن الى توأمها الكتابى وهو كتابة التقارير النفسية ، موضحا مفهومه وأهميته ومهارات كتابته .

ويشتمل الباب الرابع على المعلومات المتعلقة بخصائص المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى ، موزعة بين فصلين حيث يتناول الفصل التاسع كل ما يتعلق بالمقابلة الابتدائية ، ويتناول الفصل العاشر كل ما يتعلق بالمقابلات التشخيصية والعلاجية . ولم يغفل الفصل التاسع مفهوم المقابلة الابتدائية ولا اهميتها ،مبينا أنماطها المختلفة ورؤية كل من المرشد والمسترشد لها.ثم يستعرض مراحلها الثلاثة وهى مرحلة الافتتاح ومرحلة البناء ومرحلة الاقفال . وينفرد الفصل العاشر بكل ما يتعلق بالمقابلات التشخيصية فى سرد تفصيلى عن مفهومها ومراحلها الثلاثة وهى مرحلة الافتتاح ومرحلة البناء ومرحلة الاقفال .

ويتضمن الباب الخامس والاخير فنيات المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى موزعة على أربعة فصول . يستقل الفصل الحادى عشر بفنيات

الفعل المتعلقة بفنية التساؤل لما لها من اهمية كبرى فى المقابلة حيث تعتبر المحرك الذى يحدث الحركة فيها ، مستعرضا لدور كل من المرشد والمسترشد فى ممارستها والقواعد الاساسية فى استخدامها · وتستكمل فنيات الفعل فى الفصل الثانى عشر حيث يتعرض لفنية المواجهة ، متناولا تعاريفها وتصنيفاتها ، ومدى أهميتها ومستوياتها · ثم يختتم بجذب الانتباه الى اعتبارات هامة حول استخدامها · ويتعرض الفصل الثالث عشر الى فنيات رد الفعل متضمنة فنية الصمت ، فنية الانصات ، فنية اعادة العبارات، فنية الانعكاس ، وفنية الايضاح · ويتضمن الفصل الرابع عشر ثلاث فنيات فقط من فنيات التفاعل على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر ممثلة فى فنية التـ فنية الايحاء ، وفنية التغذية الرجعية لما لها من أهمية خاصة فى تنشيط التفاعل بين أطراف المقابلة · ويأتى الفصل الخامس عشر فى نهاية الباب الخامس،مختتما به الكتاب ، ومستعرضا لفنيات المسئولية فى المقابلة الا ـ ادية حيث يتناول بالتفصيل كل من فنيات المسئولية ر ت ـجدية حولها ، وأنماطها المختلفة · وركز الفصل الخامس بصفة خاصة على فنيتى الممارسة التدريبية والتقويم ، ثم عرض لنماذج الاستمارات المستخدمة فى فنيات المسئولية ·

واختتم الكتاب بثبت للمصطلحات التى وردت فى فصوله حتى يسهل على القار ـ ء الرجوع اليها كلما احتاج الى أى منها مرتبة حسب الابجدية الهجائية للكلمات · ثم عرض للمراجع العربية والاجنبية التى استند اليها فيما تناولته بخصوص المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى ·

والله نسال التوفيق والسداد

غرة شهر رمضان المبارك ١٤٠٥ هـ

المؤلف

محتــــويات الكتـــاب

الموضـــــوع الصفحة

البـــاب الاول

البـــاب الثانى

الموضوع الصفحة

البـاب الثالث

الموضـــــوع	الصفحة

البـــاب الرابع

الموضـــوع	الصفحة

البـــاب الخامس

الموضـــــوع	الصفحة

الباب الأول

أضواء على المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى

HIGHLIGHTS ON THE INTERVIEW IN COUNSELING AND PSYCHOTHERAPY

الفصل الاول :

الارشاد النفسى والعلاج النفسى وجهان لعملة واحدة

الفصل الثانى :

مقدمة فى المقابلة الارشادية

يفضل أن نسترسل فيما يتعلق بالمقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى أن نلقى الضوء على بعض المتضمنات الهامة التى تحيط بها تمهيدا للدخول فى تفصيلاتها . لذلك يختص هذا الباب بتقديم فصلين كاملين عن أساسيات هامة يجب على كل مشتغل فى مجال الارشاد والعلاج النفسى أن يلم بها قبل دراسة البيئة المهنية التى تشكل ملامحها ، ممارسة مهاراتها ، التعرف على خصائصها والعمل وفق فنياتها .

وينفرد الفصل الاول بالقاء الضوء على كل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى من حيث توضيح الاجابة الملحة عن سؤال تردد فى أذهان الكثيرين من العاملين بالارشاد والعلاج على حد سواء حول ما اذا كان الارشاد النفسى يختلف عن العلاج النفسى ، أو أنه لا فرق بينهما ، وأنهما مصطلحان مترادفان لمفهوم واحد ، وذلك من خلال عرض مذكرة تفسيرية حولهما . ويؤكد هذا الفصل على أوجه التشابه بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى ، ومشيرا الى الاختلافات المصطنعة بينهما .

ويتناول الفصل الثانى بصورة عامة الفروق الجوهرية بين مفهوم المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى وبين لقاء الصدفة ، مدعما باستعراض عدد من التعاريف التى تناولت المقابلة الارشادية وفق تسلسلها الزمنى ، ومدعما بالتاكيد على عناصرها الاساسية التى لايمكن أن تتم المقابلة الا بتوافرها . ولما كانت المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى تتم وفقا لمبادىء هامة ، وجدنا أنه من الضرورة بمكان أن نذكرها على النحو الذى استخلصناه مما استعرضه الكثير من الكتاب والمؤلفين فى هذا الخصوص .

وبالاضافة الى ذلك ، سوف يتناول الفصل الثانى على صفحاته فى المقدمة القاء الاضواء على المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى مايتعلق باتجاهاتها المختلفة ، المباشر منها وغير المباشر ، وأهميتها فى تنمية شخصية المسترشد من جوانبها الارشادية الاربعة الممثلة فى الجانب الشخصى ، الجانب الاجتماعى ، الجانب التربوى ، الجانب المهنى . ولم نغفل قيمة الوقت فى المقابلة الارشادية ، لذا سنتناوله بشىء من التفصيل والتحليل . وسنتعرض للمظهر الشخصى للمرشد النفسى وأهميته فى تحقيق أهداف المقابلة التى تعمل على تنمية شخصية المسترشد . وفى النهاية نختم هذه المقدمة بالقاء الضوء الاخير على كيفية استقبال المسترشد ، موضحين أسلوبين ، الجيد والردىء ، المحتمل استخدام أى منهما فى استقباله .

الفصل الأول

الارشاد النفسى والعلاج النفسى وجهان لعملة واحدة

COUNSELING & PSYCHOTHERAPY ARE

TWO FACES TO THE SAME COINE

- مذكرة تفسيرية حول الارشاد والعلاج النفسى ٠
- أسس التشابه بين الارشاد والعلاج النفسى ٠
- الاختلافات المصطنعة بين الارشاد والعلاج النفسى ٠
- كلمــة لابد منهــا ٠
- الخـــــــلاصة ٠
- تمــــــارين للمناقشــة ٠

ON THE RELATION OF PSYCHOTHERAPY TO COUNSELING



Peter Schwarzburg

قبل أن نسترسل فى المناقشة حول كل ما يتعلق بالمقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى على صفحات هذا المجلد، يجدر بنا أن نزيل الغشاوة التى حجبت الرؤية عن حقيقة لا جدال فيها حول المفهوم الموحد لكل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى ٠ ولعل مانسطره على الصفحات القليلة القادمة فى بداية هذا الفصل كفيل بأن يزيل المتناقضات ويحل الخلافات ويفض الاشتباكات بين المتعصبين لكل منهما ، المتطرفين بوجهات نظرهم حول مفهومهما على زعم أن لكل مفهوما مستقلا به، يختلف عن مفهوم الآخر ٠ ونحن اذ نسرد الحقائق حول مفهوم الارشاد والعلاج النفسى على هذه السطور، فاننا فى سردنا هذا لا نميل الى أى جانب يمثل أيا من هؤلاء المتعصبين لما ينتمون اليه سواء أكان ارشادا أم علاجا ، لا ننحاز لأية فئة ينتسبون اليها سواء أكانت فئة المرشدين النفسيين (counselors) ، أو فئة المعالجين النفسيين (Psychotherapists) ، انما أردنا فقط أن نلفت النظر الى حقيقة غابت عنها أعينهم عبر السنين الطويلة حتى نخفف حدة التوتر بينهم ، وحتى نعيدهم الى الاعتدال فى تفكيرهم دون التطرف فيه ، والى احترام ما يمارسه غيرهم من زملائهم فى المهنة دون التعصب ضده ٠

تأرجح سؤال على مر العصور فى أذهان الكثير من المشتغلين، والممارسين المهنيين فى مجال مساعدة الفرد (the area of helping individual) حول ماإذا كان الارشاد النفسى (counseling) يختلف عن العلاج النفسى (Psychotherapy) أو أنه لافرق بينهما، وأنهما مصطلحان مترادفان لمفهوم واحد ٠ وكالعادة تحيز نفر من الافراد للعلاج النفسى وتعصبوا له ، بينما تحيز نفر آخر للارشاد النفسى وتعصبوا له، وتطرف كل نفر بما تمسكوا به ، وذهب كل منهما بعيدا عن الآخر مما أبعد الشقة بين الارشاد والعلاج لدرجة لايتصورها عقل ولا يتقبلها منطق ٠ ووصل الامر بالبعض الى أنهم أعلنوا الحرب على البعض الآخر، وذلك برفع شأن أنفسهم واعلاء قدرهم، متفاخرين بما ينتمون اليه، ومقللين فى نفس الوقت من شان زملائهم مستهترين بما يمارسونه ٠ واتسعت الفجوة بين الارشاد والعلاج بصورة غير مرضية فى البلاد العربية عن قصور فى الفهم وعن نقص فى الثقة لدى المشتغلين فى مهنة الارشاد والعلاج النفسى، حيث احاط هؤلاء النفر من المتعصبين لاى من الارشاد أو العلاج أنفسهم بهالة كبيرة صنعوها بالمصطلحات والكلمات الاجنبية المستوردة ، متوجين بها رؤوسهم عن وهم بضخامتها ، ومستمدين كيانهم المهنى من خداع ضوئها المبهر مثل :

«مريض» = «البيشنت» = العيادة (الكلينك) = العيادى «الاكلينيكى» (الكلينيشن) = المعالج، (الكونسلنج) = الارشاد، «الكاونسلور» = المرشد وما شابهها من تفرنج المصطلحات، وكأنها قذائف يقذفون بها بعضهم بعضا عن وهم فى أنها تدعم وجودهم المهنى وتحمى انتمائهم اليه وتهدم مايمارسه زملاؤهم. وعلى سبيل المثال لهذه الحساسيات، أذكر من الواقع العلمى أنه عند التخطيط لدورة ما تسمى دورة الارشاد النفسى للاخصائيين النفسيين التابعين لوزارة الصحة فى احدى الدول العربية ، تطرف أحد الاساتذة الجامعيين الذين يفاخرون بانتمائهم الى جماعة الاكلينيكيين بان شطب كلمة (ارشادى) كلما ظهرت على أى سطر من سطور الخطة المعدة لهذه الدورة وكتب بدلا عنها كلمة (الاكلينيكى)، مما قوبل برد فعل مضاد من استاذ آخر ينتمى لجماعة المرشدين فعدل ماكتبه وأعاد المصطلح الارشادى مرة أخرى الى محله بعد أن شطب المصطلح الاكلينيكى الذى كتبه زميله الاكلينيكى. وعند التخطيط لاقامة مركز للارشاد النفسى ليكون تابعا لاحدى الجامعات العربية، أراد أحد الاساتذة الاكلينيكيين أن يغير المسمى الارشادى للمركز واستبداله بمسمى اكلينيكى، غير أن اتجاه القسم الذى ينتمى اليه هذا المركز رفض ذلك وأصر على المسمى الارشادى له لوقعه الخفيف على آذان المترددين عليه مما يغرس الثقة فى نفوسهم بأنهم ليسوا مرضى، انما هم افراد عاديون كغيرهم من البشر، ولكنهم يعانون من سوء التكيف ليس الا. ومرة أخرى، عند اضافة مصطلح (عيادى) الى مسمى الماجستير الذى كانت احدى الكليات العربية تسعى للحصول على الموافقة على منحه تحت اسم ماجستير فى علم النفس الارشادى والعيادى ، رفضت كلية الدراسات العليا مصطلح (عيادى) وحذفته من مسمى الماجستير ووافقت على أن يمنح تحت اسم (ماجستير فى علم النفس الارشادى) . وقد يظن البعض أننى اغالى فى عرض هذه الحساسيات بين العاملين فى حقل الارشاد والعلاج النفسى حتى على أعلى مستوى فيه وهو المستوى الاكاديمى ، ولكن الرسام الكاريكاتيرى بيتر شوارزبيرج (Peter Schwarzburg) نجح فى تصوير هذه الحساسيات على رسم كاريكاتيرى يمثل شخصين يتبارزان، يشهر كل منهما سلاحه فى وجه الآخر، بينما يحاول شخص ثالث أن يفض الاشتباك بينهما (بلكين Belkin, 1976) .

ومع انه يشرفنى انتمائى لفئة المرشدين النفسيين (The Counselors) ولفئة الاساتذة التربويين للمرشدين النفسيين (The Counselor Educators) الا أنه يجدر بى أن اشير الى عدم تعصبى للارشاد النفسى (Counseling) واعتراضى المطلق بعدم وجود أى فروق جوهرية بين الارشاد والعلاج

النفسى،وأننى أناهض وأرفض تماما هــذه الخــلافات والحساسيات التى يفتعلها المتعصبون لأى منهما . كما اننى أناهض وأرفض أى تجريح لمــ يمارسه المنتمون لأى من الفئتين،فئــة المرشدين أو فئة المعالجين ، وذلك انطلاقا من ايمانى بما تقره الشريعة الاسلامية السمحاء من الاعتدال فى كل الامور،وعدم التطرف فى أمر ما،ولا المغالاة فيه حتى نكــون معتدلين فى سلوكنا وتصرفاتنا لأننا أمة وسط،واعتمادا على ما هو مسجل فى السرد التاريخى لحركات علم النفس المختلفة التى تتضمن بالتبعية كل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى . وبناء عليه،علينا أن نكون حذرين فى ابداء الرأى وتحديد الموقف واتخاذ الجانب بما لايجرح مشاعر الآخرين ولاسيما زملاؤنا فى المهنة،ولا يسىء اليهم ، ولا ينال مما يمارسونه،ولا يقلل من اهميته، وخصوصا اذا كنا على مستوى أكاديمى يتصف بالرقى والعلو فى أى مجتمع من المجتمعات .

وحتى أكون منصفا فيما يتعلق بالارشاد والعلاج،وحتى أكون محايدا فى عرض وجهة نظرى حول ترادف المسميين،وحول اتفاقهما فى المفهــوم النظرى وفى التطبيق العملى،سأتناول على السطور القادمة حقائق تاريخية ثابتة حول الحركات المختلفة لعلم النفس متضمنة المعانى المشتركة للارشاد والعــلاج والتى تدل على انه لا فرق جوهــرى بينهما،كما اننى ساعرض الآراء المختلفة ووجهــات النظر المتباينة لرواد المدارس المتنوعــة فى علم النفس،الذين وضعوا لنا النظريات والاسس والطرق والاساليب لممارسة مهنة الارشاد والعلاج بناء عليها،متفقون اغلبهم على أنه لافرق بينهما.ومن ثم، لا داعى للتعصب الأعمى لأى منهمــا ولا داعى للتجــريح لما يمارســونه المنتمون لأيهما .

سرد برى الاصغر (Perry, Jr., 1976) ، وكوبلاند (Copeland, 1982) التطور التاريخى للحركات المختلفة التى تناولت علم النفس فى مجالاته المتنوعة ممثلة فى حــركة التوجيه والارشــــاد النفسى (movement of Guidance and counseling) حركة القياس النفسى (movement of psychometrics) ،حركة الصحة العقلية (movement of mental hygiene) وحركة دراســة الطفــل (movement of child study) وحـــركة التحــــليل النفسى (movement of psychoanalysis) وذلك خلال فترة زمنية تكاد تكون واحدة فى بداية هذا القرن ، ولو انهما أشارا الى أن حــركة التوجيه والارشــاد النفسى كانت أنشطهم جميعا بريادة فرانك بارسونز (Frank Parsons, 1909) الذى دعم وجودها فى المجال المهنى . ثم امتدت انشطتها وخدماتها من المجال المهنى (Vocational Setting) لتغطى المجـــالات التربوية (educational Setings)

على يد جيسى دافيز (Jesse Davis) بالرغم من محاولاته المبكرة فى تشكيل ملامح الارشاد المهنى بمدارس مدينة ديترويت الامريكية منذ عام ١٨٩٨ ، الا أنه دعم ممارساته المهنية فى المجال التربوى بما نادى به بارسونز من وضع الرجل المناسب فى المكان المناسب،وبناء على نظرية السمات والعوامل (Theory of traits and factors) التى ظهرت على يديه . وكان لظهــور حركة القياس النفسى اثر كبير فى تدعيم نظرية السمات والعوامل وتطبيقها على أسس عملية مدروسة،وبالتالى تدعيم حركة التوجيه.النفسى فى المجالين المهنى والتربوى.وجاءت حركة الصحة العقلية وحركة دراسة الطفل لتضيفا دعامة جديدة لحركة التوجيه والارشاد النفسى فى مجاليها المهنى والتربوى ولتنتقلا بها الى المجال الاجتماعى لتنمية العلاقات الاسرية ولاسيمـا بين الآباء.وأطفالهم . ولم تستغن الحـركات النفسية سالفة الذكـر عن تدعيم حركة التحليل النفسى لها لاستكمال بنيانها فى المجال الشخصى للفرد فيما يتعلق بانفعالاته وما قد يمسها من اضطرابات تضعف من صحته النفسية .

وبناء عليه،حاولت هذه الحركات النفسية كلها ان تبحث عن دينامية سيكولوجية لأسس نظرية لكثير من اجراءاتها ومرئياتها ومتضمناتها ، مما جعل كل المشتغلين بها جميعا بلا استثناء يتساءلون فيما بينهم ان كانوا يمارسون جميعا نفس العمل أم لا ؟ ورد برى الاصغر (Perry, Jr. 1976) على هذا السؤال بأن الارشاد النفسى يمارس مع قطاع عريض ومتباين من البشر مما يجعله مشتركا بالضرورة مع الممارسة المهنية لكثــير من المنتمين للحركات النفسية المترابطة ، والمدعمة كل منها للأخرى . ثم طرح سؤالا آخر عما اذا كان من الممكن أن نفرق بين الارشاد النفسى ، والعلاج النفسى نظريا وعمليا أم لا ؟ وأجاب لهنر (Lehner 1952) بأنه لم ينجح أحد فى وضع تعريف مستقل للعــلاج النفسى يمكن أن نميزه عن تعــاريف الارشاد النفسى المختلفة،وان كل المقارنات التى حاولت التفرقة بينهما كانت من واعز فردى وفقا للميل الشخصى معبرة عن وجهة نظر صاحبها ليس الا، وحتى تلك المقارنات لم تمس الجوهر المشترك بينهما ســواء فيما يتعلق بالنظرية ولا بالتطبيق ، ولكنها تطرقت الى الوسائل التدريبية لكل من المرشد النفسى والمعــالج النفسى ، والى المـكان الذى يمارس فيه كل منهما وظيفته الانسانية .

وبمراجعة الوثائق البحثية حول مفهوم الارشاد والعلاج النفسى وجد أن فيدلرز (Fiedlers, 1950) سبق لهنر (Lehner, 1952) بعامين عندما أعلن نتائج الدراسات والابحاث المختلفة التى بحثت عن الفـروق الاساسية بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى والتى جاءت كلها صريحة وواضحة،ومبنية

على أسس علمية وبحثية ،معلنة أنه لا يوجد فرق جوهرى فى وصف مفهوم كل منهما فيما يتعلق بالعلاقة الانسانية المساعدة بين الشخص المساعد (helper) (بكسر العين) ،والفرد المساعد (helpee) (بفتح العين) ، سواء كان ذلك ضمن عملية ارشادية أو عملية علاجية . وبنى تاييد ولبرج (Wolberg, 1954) لعدم وجود فروق جوهرية تذكر بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى بناء على اعتقاده بأن تعريف روجرز (Rogers) نفسه للارشاد النفسى يصعب تميزه عن تعريفه للعلاج النفسى،وان اجراءات كل منهما واحدة لا فرق بينهما ؟ وبالتالى فان تعريف روجرز للارشاد النفسى ما هو الا مرادفا لتعريفه للعلاج النفسى.وفى عام ١٩٥٧ بحث ستروب (Strupp, 1957) عن فروق جوهرية أساسية بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى عندما حلل اجابات ولبرج (Wolberg) وروجرز (Rogers) حولهما ، وجد انه لا فرق بينهما فى الهدف الرئيسى لكل منهما الذى يتمثل فى تحقيق تقبل الذات للعميل (Client) ، وفى التعبير الحر عن مشاعره بنفسه .

وفى عام ١٩٦١ أعلن روجرز (Rogers, 1961) صراحة ، أن مصطلحى الارشاد النفسى،والعلاج النفسى استخدما بالتبادل لانهما يشيران الى نفس القواعد والطرق والاساليب التى تحقق الاتصالات المباشرة مع الفرد المراد مساعدته على تغيير اتجاهاته وسلوكياته . وفى عام ١٩٦٥ ، حاول بيرز (Perez, 1965) أن يجد فروقا جوهرية بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى من خلال دراسة وتحليل عدد من التعاريف التى تناولت كل منهما على اقلام عدد من الكتاب والمؤلفين المهتمين بمجالهما أمثال . سوليفان (Sullivan, 1954) ، ولبرج (Wolberg, 1954) وليامسون (Williamson, 1959) اربوكل (Arbuckle, 1961) ، ويندر وآخرون (Winder & Others, 1962) ولكنه انتهى الى أن الارشاد النفسى والعلاج النفسى يتفقان تماما فى الخطوات العملية لان تعاريف كل منهما لم تعكس فروقا حقيقية بينهما .

وفى عام ١٩٨١ نشر حامد الفقى كتابه المترجم«نظريات الارشاد والعلاج النفسى Theories of Counseling and Psychotherapy للمؤلف الامريكى س . هـ . باترسون (C.H. Patterson) حيث عرض المؤلف فى مقدمته الاصلية لكتابه المذكور أنه من الصعب التفريق بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى لان تعاريف الارشاد النفسى يمكن الاخذ بها على أنها تعاريف للعلاج النفسى فى اغلب الاحيان،والعكس صحيح. وعرض باترسون (Patterson) استنتاجه من تحليله للتعاريف المختلفة التى تناولت كل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى بأنه لا توجد فروق حاسمة بينهما،لا فى طبيعة العلاقة المساعدة،ولا فى العملية،ولا فى الطرق والاساليب،ولا فى الاهداف،ولا فى النتائج العامة، ولا حتى فى أنواع الحالات أو العملاء المستفيدين من أى منهما .

مذكرة تفسيرية حول الارشاد والعلاج النفسى

عند متابعة الاتجاه العـام (general approach) لافكار العـالم النفسى الشهير كارل روجرز (Carl Rogers) نجد مدى الارتباط بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى فى ممارسته المهنية وفى كتاباته ومؤلفاته العلمية • عندما حلل برى الاصغر (Perry, Jr. 1976) اتجاه روجرز الانسانى (the Rogerian humanistic approach) وجد أن معظم الحالات التى عرضها كنماذج علاجية فى كتابه الشهير : «الارشاد والعلاج النفسى، ١٩٤٢ Counseling and Psycho therapy, 1942 » كانت ذات طبيعة ارشادية متميزة بمشكلات خاصة ينفرد بها المجال الارشادى • ثم أحصى برى الاصغر (Perry, Jr. 1976) عدد المرات التى ذكر فيها مصطلح الارشاد النفسى (counseling) فى كتابه الشهير «العلاج المتمركز حول العميل، ١٩٥١ ـ Client - centered Therapy, 1951 » وجـد أنها مائتا مرة ، بينما ذكر فى مقابلها مصطلح العلاج (therapy) خمس مرات فقط • وقد ذكر مصطلح الارشاد النفسى (Counseling) بعد ذلك مرة واحدة فقط فى فهرس كتاب روجرز ودايموند (Rogers & Dymond) الذى صدر تحت عنـوان : «العـلاج النفسى وتغـير الشخصية ، ١٩٥٤ Psychotherapy Personality Change, 1954 » وأشير بعـد ذلك الى هـذا المصطلح تحت فهرس العلاقة العلاجية (Therapeutic Relationship) حيث ذكر ٤٩ مرة تحت هذا الفهـرس • استنتج برى الاصغر (Perry, Jr., 1976) من هـذا التحليل لافكار روجرز (Rogers) التى سجلها فى ممارساته المهنية وكتاباته ومؤلفاته العلمية أن الارشاد النفسى يرتبط بالعلاج النفسى ارتباطا وثيقـا ولا انفصام بينهما فى النظرية ولا فى التطبيق •

ومن جهة اخر فسر كورسينى، ١٩٧٩ (Corsini, 1979) مدى الارتباط القوى بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى فى أعمال روجرز (Rogers) حيث ذكر انه عندما نشر روجرز كتابه الارشاد والعلاج النفسى فى عـام ١٩٤٢ (Counseling and Psychotherapy, 1942) أتاح فرصة جديدة للعمل بطريقة موحدة لكل من المرشدين النفسيين ، والمعالجين النفسيين ، وانه أكد على استخدام مصطلح الارشـاد النفسى (counseling) بدلا من مصطلح عـلاج (therapy) لأن وقعه خفيف على آذان العمـلاء (clients) المترددين عليهم طلبا لمساعدتهم على حل مشكلاتهم، ولان مصطلح العلاج (therapy) خـلق حربا شعواء عندما استخدم بوساطة المعالجين النفسين، بينهم وبين الاطباء النفسيين (Psychiatrists) الذين يعتبرون ان مهنة العلاج من شانهم وحدهم، ولايمكن المساس بها من قبل أى فرد كان خارج عن فئتهم المهنية ، حيث وصفـوه بانه دخيـل عليهم وعلى حقلهم المهنى • وحتى يزيل روجـرز

الاحساس بالمرض الذى قد يتأكد فى أذهان كل من المرشدين والعملاء،فانه غير مسمى اتجاهه الانسانى من العلاج المتمركز حول العميل (Client - Centered Therapy, 1951) الى مسمى العلاج المتمركز حول الشخص (Person-Centered Therapy, 1974) تاكيدا على قيمة الفرد كشخص وليس كمريض (عميل)٠من هذا يتضح مدى الارتباط الوثيق بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى الذى لا يمكن أن يفرق بينهما اى تطرف صادر عن شخص ما ولا اى تحيز يعمد اليه ٠

ودعم فارس (pharcs, 1979) ما جاء فى اتجاه روجرز الانسانى (Rogerian humanistic approach) من حيث أنه قدم مفهوما جديدا للعلاج (therapy) خاليا من النغمة العلاجية المرتبطة عادة بالطب النفسى،وتحويله الى مفهوم نفسى خالص،متميزا عن الاتجاه التحليلى الذى يركز على خبرات المريض فى الماضى،لانه ركز على العلاقة الانسانية بين العميل والمعالج النفسى التى تبرز بوضوح انعكاساته لمشاعر العميل واحاسيسه ٠ ودعم هذا الاتجاه ايضا كل من المعالجين النفسيين بينسوانجر (Binswanger, 1963) وبوس (Boss, 1963) حيث اشارا الى أن الفنيات العلاجية التقليدية القديمة المشتقة من مدرسة التحليل النفسى قد طرحت جانبا واستبدلت عوضا عنها بالتركيز على العلاقة الواقعية بين العميل والمعالج النفسى٠ولما كان التركيز على العلاقة العلاجية بين المساعد (helper) وبين المساعد (helpee) يعتبر جوهر الارشاد النفسى،اذن فانه لا يوجد فرق بين ما اكد عليه روجرز وأتباعه بينسوانجر وبوس فيما يختص بجوهر العلاج النفسى (العلاقة العلاجية بين المريض والمعالج) وبين جوهر الارشاد النفسى (العلاقة الانسانية بين المرشد والمسترشد) ٠

اسس التشابه بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى

عندما نقر بأن الارشاد النفسى لا يختلف فى الجوهر عن العلاج النفسى فانه يجدر بنا أن نشير الى الاسس العامة التى نعتقد بانها واحدة لهما هما الاثنان،والتى يمكن أن تبنى عليها الاستراتيجية الارشادية العلاجية فى المجال الارشادى العيادى (the clinical counseling setting) والتى يمكن أن يعتمد عليها فى تدعيم المفهوم الموحد للارشاد والعلاج النفسى ، والتى بواسطتها يمكن التسليم بانهما متشابهان فى المضمون ، وان اختلفا ظاهريا فى الشكل ٠

اولا ــ تعاريف الارشاد والعلاج النفسى :

عند تحليل التعاريف المختلفة التى تناولت كل من الارشاد النفسى ، والعلاج النفسى،والتى جاء ذكرها على السنة الممارسين المهنيين لكل منهما،

والتى سطرتها اقلام الكتاب والمؤلفين المتخصصين فى مجالهما،والتى صاغها الرواد الاوائل فى علم النفس الارشادى وعلم النفس العيادى ، نجد أنها لا تختلف فى مضمونها عن جوهر واحد مشترك بينهما هو : أن الارشاد النفسى،أو (العلاج النفسى) عبارة عن علاقة انسانية أو علاقة (علاجية/ مهنية/واقعية) بين شخصين،احدهما يحتاج الى مساعدة لحل مشكلاته التى تؤرقه ولعبور أزماته التى يعانى منها،ويسمى هذا الشخص مسترشدا،أو (مريضا/عميلا)،اما الشخص الاخر فيقدم له هذه المساعدة التى يحتاج اليها على أسس علمية ومهنية مدروسة ، ويسمى هذا الشخص بالمرشد النفسى،أو (المعالج النفسى/المعالج)وبناء عليهذكر شرتزر وستون (Shertzer & Stone, 1981) أن الممارسين المهنيين من مرشدين نفسيين ، أو معالجين نفسيين إقروا أنه لا يوجد فروق واضحة بين مفهوم الارشاد النفسى ومفهوم العلاج النفسى ، وحتى ان ظهرت أى فروق بينهما فما هى الا فروق اصطناعية . ومن ثم ، استخدم مصطلحى الارشاد النفسى ، والعلاج النفسى بالتبادل بينهما دون أية حساسيات تذكر .

ثانيا ـ أهداف الارشاد والعلاج النفسى :

تكمن الاهداف العامة والخاصة لأى عملية فى مفهومها وفى التعاريف المختلفة التى تناولتها . لذلك يمكن استخلاص أهداف الارشاد والعلاج النفسى من مفهومهما الموحد ومن تعاريفهما المتشابهة التى تناولتهما. ولما كان جوهرهما مشتركا،ولما كان مفهومهما واحدا،فلابد أيضا من تشابهها فى الاهداف سواء أكانت اهدافا عامة أو أهدافا خاصة . واذا سئل اى معالج نفسى عن الهدف من ممارسته لعملية العلاج النفسى مع مرضاه،سوف يجيب على الفور أنه يهدف الى مساعدتهم على اعادة بناء شخصياتهم وتعديل سلوكهم حتى يتخطون صعوبات تكيفهم ويعبرون أزماتهم التى يعانون منها . واذا سئل أى مرشد نفسى عن الهدف من ممارسته لعملية الارشاد النفسى مع مسترشديه،سوف يجيب على الفور انه يهدف الى مساعدتهم على حل مشكلاتهم بانفسهم وتكيفهم مع صعوباتهمالتى يواجهونها وتعديل سلوكهم نحو الافضل حتى يصبحوا افرادا جددا فى تعاملهم مع الاخرين. ولعل الهدف العام المشترك للعملية الارشادية والعملية العلاجية يكمن فى كلمة واحدة هى : (المساعدة) حتى وصل الامر بالبعض انهم حددوا الهدف العام للارشاد النفسى ، وللعلاج النفسى بهذه الكلمة فقط على شكل معادلة حسابية هى : هدف الارشاد النفسى (العلاج النفسى) = مساعدة الفرد . اما الاهداف الخاصة المتشابهة فانها تتمثل فى : حل المشكلات ، تخطى الصعوبات ، عبور الازمات ، تعديل السلوك ، اعادة بناء الشخصية،... وما شابهها.وقد أيد هذا المعنى برى الاصغر (Perry, Jr., 1976) عندما ذكر

أن كلا من المرشد النفسى والمعالج النفسى يستنفدان معظم أوقاتهما فى مساعدة المسترشد (المريض) لتعلم كيفية القيام بأدواره الاجتماعية بطريقة تكون أكثر نضجا • وأكد بيتروفسا وآخرون (Pietrofesa & Others, 1978) أن الاهداف الكلية لكل من الارشاد النفسى،والعلاج النفسى واحدة لا فرق بينهما ممثلة فى : ارتياد النفس،فهم الذات،تعديل السلوك،تنمية اتخاذ القرارات،تطوير مهارات التخطيط للمستقبل،كما اكدوا بأن التواصل الجيد بين المرشد (المعالج) والمسترشد (المريض) من أجل بناء علاقة انسانية متينة بينهما يعتبر هدفا أساسيا لايتجزأ عن أهداف الارشاد والعلاج النفسى الكلية ، وخطوة أساسية فى العملية الارشادية والعلاجية •

ثالثا ــ نظريات الارشاد والعلاج النفسى :

لا ينكر أحد أهمية النظرية فى علم النفس الارشادى،وفى علم النفس العيادى حيث انها تساعد المرشد النفسى (المعالج النفسى) على فهم مايمكن أن يقدمه لمسترشديه (مرضاه) لانها تمثل خريطة واضحة المعالم أمامه (راجع كتاب علم النفس الارشادى للمؤلف فى هذا الخصوص). • وبناء عليها ، يمكن للمرشد (المعالج) أن يتعرف على طريقه الذى سيسلكه فى ارشاده (علاجه) ، وأساليبه التى سيستخدمها ، وفنياته التى سيمارسها فى مقابلاته مع مسترشديه (مرضاه) عند ممارسته لمهنته : (الارشاد النفسى أو العلاج النفسى) • وكل نظرية تمثل اتجاها معينا أو مدرسة فكرية معينة فى مجال الارشاد والعلاج النفسى • ومن ثم تعددت النظريات بناء على تلك الاتجاهات أو تلك المدارس ، نذكر منها على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر : اتجاه التحليل النفسى (Psychoanalytic Approach) الاتجاه الانسانى الوجودى (Existential Humanistic Approach) الاتجاه المتمركز حول العميل (Client - Centered Approach) اتجاه الجشطالت (Gestalt Approach) ، الاتجاه السلوكى (Behavioral Approach) والاتجاه الانفعالى العقلانى ، (Rational Emotive Approach) ولم يظهر حتى الان كاتب واحد ، ولا مؤلف واحد (الا اذا كان متطرفا فى فكره ومتعصبا لرأيه،وهذا ما ندر بين المؤلفين والكتاب) اشار الى أنه يوجد نظريات خاصة بعلم النفس الارشادى ومستقلة به ، وأنه يوجد نظريات خاصة بعلم النفس العيادى ومستقلة به • وحتى اصحاب هذه النظريات وروادها أمثال (Rogers) ، سكينر (Skinner) واليس (Ellis) الذين وضعوا هذه النظريات وبنوها وطوروها لم يشر أى منهم الى أنهم وضعوا بعضا منها للارشاد النفسى وبعضا آخر للعلاج النفسى وظهرت مؤلفات وكتب كثيرة تحمل مسمى نظريات الارشاد والعلاج النفسى (Theories of Counseling and psychotherapy) وظهرت مؤلفات وكتب أخرى تحمل مسمى

فنيات الارشاد والعلاج النفسى (Thechniques of Counseling and Psychotherapy)
وظهرت كتب ومؤلفات أخرى تحمل مسمى الارشاد والعلاج النفسى :
نظرية وممارسة (Counseling and Psychotherapy : Theory and Practice)

من هذا العرض، يتضح أنه لا توجد نظريات خاصة ومستقلة للارشاد النفسى، ولا توجد نظريات خاصة ومستقلة للعلاج النفسى ، انما النظريات التى وضعت لكل من علم النفس الارشادى وعلم النفس العيادى واحدة لهما هما الاثنان ، وبالتالى ما تتضمنه هذه النظريات من طرق وأساليب وفنيات واستراتيجيات تعتبر واحدة وموحدة للممارسة المهنية فى كل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى . وأكد هذا المعنى باترسون (Patterson, 1973) عندما أشار الى أنه اذا طلب من المتخصصين فى كل من الارشاد والعلاج النفسى وضع قائمة بالنظريات التى تندرج تحت كل منهما، فانه سيحدث تداخل كبير بين القائمتين مما يؤكد صعوبة تحديد نظريات خاصة ومستقلة للارشاد النفسى، ونظريات خاصة ومستقلة للعلاج النفسى، وبالتالى يستنتج أنه لاتوجد أية فروق جوهرية بين الارشاد النفسى، والعلاج النفسى .

رابعا : الخلفية العلمية للمرشدين النفسيين وللمعالجين النفسيين :

لا يعقل أى فرد كان أنه من الممكن أن يستدعى خريجا من كلية أصول اللغة (مثلا) مهما كان أصلها ، لغة عربية أو لغة أجنبية ، وتكليفه بالقيام بوظيفة المرشد النفسى أو المعالج النفسى على أى مستوى من المستويات المهنية فى مجال الارشاد والعلاج النفسى، ولو أنه مع الاسف الشديد حدث ذلك فى بعض البلدان العربية . عندما قدم المؤلف طلبا للعمل فى وظيفة للاشراف على مركز للارشاد النفسى مزمع اقامته لخدمة عدد من المعاهد العليا فى بلد عربى فوجىء برد مسئول كبير فى تلك المعاهد أنه ليس من المهم بمكان أن يعين حاملا لدرجة الدكتوراه المتخصصة فى الارشاد النفسى للاشراف على ذلك المركز لانه من الممكن اسناد هذه المهمة لأى من حملة الدكتوراه الذين يعملون عنده فى هذه المعاهد، بالاضافة الى نصابه التدريسى العادى دون أدنى اعتبار الى تخصصه العلمى!! . وعندما سأل المؤلف زميلا له يحمل درجة الدكتوراه فى الاداب، تخصص تاريخ عما يقوم به فى الصرح العلمى الذى ينتسب اليه ، أخبره بأنه يشرف على خدمة الارشاد النفسى به بالاضافة الى أعبائه التدريسية !!! وعندما كلف احد الزملاء بالاشراف على التدريب الميدانى فى مجال الارشاد والعلاج النفسى لطلاب مرحلة البكالوريوس ، اعترض هذا الزميل بسبب عدم تخصصه فى هذا المجال، ولكنه فوجىء بالرد عليه أنه ليس مهما الكيف ولكن المهم الكم، بمعنى أنه يجب أن يغطى النصاب القانونى لساعات شغل الاستاذ الجامعى فى الكلية بأى شكل كان . ويشهد الله أن هذا

ليس تشنيعا ولا نيلا من سمعة بعض صروح العلم فى مجتمعاتنا العربية ، ولكنها حقيقة واقعة احب أن ألفت نظر المسئولين الكبار عن التخطيط والتنفيذ والاشراف عليها حتى يوضع الرجل المناسب فى المكان المناسب من أجل مصلحة أولادنا فلذات أكبادنا الذين وجدت العملية التربوية برمتها من أصلها لهم وحدهم ولاجل تنميتهم منذ مرحلة الحضانة وحتى مرحلة تخرجهم من الجامعة . والذى دفعنى الى سرد تلك الحقائق هو ما أمرنا به ديننا الاسلامى الحنيف حول ضرورة النصح وتقديم النصيحة ، فقد جاء فى كتاب رياض الصالحين للامام النووى : «عن أبى رقية تميم بن أوس الدارى رضى الله عنه أن النبى ﷺ قال «الدين النصيحة» قلنا : لمن ؟ قال ﷺ : «لله ولرسوله ولأئمة المسلمين وعامتهم» رواه مسلم . وعن جرير بن عبد الله رضى الله عنه قال : بايعت رسول الله ﷺ على اقام الصلاة ، وايتاء الزكاة ، والنصح لكل مسلم» متفق عليه .

وبناء عليه،لايجوز لأى فرد كان أن يمارس مهنة الارشاد والعلاج النفسى الا اذا كان مؤهلا تأهيلا علميا أكاديميا عاليا ومتدربا تدريبا فنيا مهنيا راقيا حيث يعتبر التأهيل العلمى والتدريب المهنى للممارس الارشادى العلاجى أحد العناصر الهامة والرئيسية التى يتكون منها اى تعريف للارشاد والعلاج النفسى والذى لايكتمل التعريف الا بتوافره . وتشترط اغلب الولايات الامريكية لممارسة مهنة الارشاد والعلاج ونفسى أن يكون الفرد الممارس لها حاصلا على درجة الماجستير فى علم النفس الارشادى أو علم النفس العيادى وأن يكون متدربا على جوهر مشترك من الاعمال الاساسية فى العلوم الانسانية مثل علم النفس،وذلك كحد أدنى للتصريح له بممارسة مهنة للارشاد والعلاج النفسى فى ولايتها.وبمراجعة اللائحة العامة لاعداد المرشدين النفسيين التى اقرتها اللجنة الخاصة برابطة تربية المرشد النفسى والاشراف الامريكية فى عام ١٩٦٤ والتى اعتمدت فى عام ١٩٦٧ ، وبمراجعة اللائحة العامة لاعداد المعالجين النفسيين التى أقرتها الرابطة النفسية الامريكية ، نجد أنهما يتطلبان جوهرا مشتركا من المقررات الدراسية والخبرات التدريبية والمهارات المهنية التى تتشابه معظمها فى اللائحتين حتى يسمح ويصرح للفرد بممارسة مهنة الارشاد والعلاج النفسى بشرط أن يكون مستوى تخرجه أعلى من مستوى مرحلة البكالوريوس بعدد من السنين لا يقل عن ثلاث سنوات. وبمراجعة المعايير الاخلاقية للعاملين بالارشاد النفسى التى صاغتها الرابطة الامريكية لهيئة الموظفين والتوجيه النفسى (APGA) فى عام ١٩٧١ وبمراجعة المعايير الاخلاقية للعاملين فى العلاج النفسى التى صاغتها الرابطة النفسية الامريكية فى عام ١٩٧٧،نجد أنهما يشتركان فى بنود كثيرة متشابهة يجب أن يلتزم بها كل من المرشدين النفسيين والمعالجين النفسيين (جيبسون وميتشل، ١٩٨١) (Gibson, Mitchell, 1981) يتضح من هذا العرض ، أن الخلفية العلمية والمعايير الاخلاقية للمرشدين النفسيين والمعالجين النفسيين واحدة ولا اختلاف فى جوهرها،حتى وان اختلف الشكل الظاهرى لها .

الاختلافات المصطنعة بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى

لقد سبق أن أشرنا الى، وأكدنا على أنه لايوجد أية فروق جوهرية بين كل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى بناء على ماسردناه من التطور التاريخى لكل منهما، مستشهدين بآراء ووجهات نظر الرواد الاوائل والكتاب والمؤلفين المشتغلين بهما حول تشابهما واتفاقهما فى الجوهر والمضمون، وان وجدت أية اختلافات بينهما فما هى الا ظاهرية الشكل واصطناعية الافتعال. اعتقد ماورر (Mowrer, 1950) أن الاختلاف الرئيسى بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى يكمن فى نوعية المشكلات التى يتعامل معها كل منهما، حيث نسب التعامل مع المشكلات العادية الى الارشاد النفسى، ونسب التعامل مع المشكلات الاكثر عمقا الى العلاج النفسى. وفرق فانس وفولسكى Vance & Volsky, 1962 بينهما حيث ذكر أن الارشاد النفسى يمارس مع الاسوياء ولكن العلاج النفسى يمارس مع غير الاسوياء. وأشار كورى (Cory, 1977) الى أنهما يختلفان فى المكان الذى يمارس كل منهما فيه، الخدمات التى تقدم بواسطتهما ومستوى التدريب الذى يصل اليه الممارس لأى منهما. وبمناقشة هذه الفروق الظاهرية بشىء من التفصيل قد نصل الى اعتراف بعدم أهميتها، واهمالها ان امكن، أو ذكرها على سبيل العرض وليس على سبيل الدراسة والتحليل.

اولا ـ المـــــكان :

يرى أنصار التفرقة بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى أن الارشاد النفسى يمارس فى أماكن غير طبية لاتتسم بأى طابع علاجى مثل : مركز الارشاد النفسى (The Counseling Center) أو مكتب المرشد النفسى (The Counselor Office) مما يبعده عن المفهوم العلاجى ويحصره فى الاطار الارشادى فقط. أما العلاج النفسى فانه يمارس فى مستشفيات الصحة النفسية غالبا أو فى العيادات النفسية التى تتصف بالطابع العلاجى مما يبعده عن النطاق الارشادى. وقد تتزاحم بعض الاسئلة فى أذهاننا تريد أن تطرح نفسها على فكر هؤلاء النفر، المستنصرين للتفرقة بين الارشاد والعلاج محتواها : اذا انتقل المعالج النفسى بما يسميه بالمريض (العميل/المسترشد) الى مركز الارشاد النفسى أو الى مكتب المرشد النفسى ليمارس معه مهاراته المهنية وفنياته العلاجية، هل سيمتنع المريض عن الشفاء ؟ !! هل سيقسم المريض الف يمين بأنه لن يشفى الا اذا مارس معه المعالج النفسى مهنته العلاجية فى مستشفى للصحة النفسية أو فى عيادة نفسية ؟!! سوف أترك الاجابة مفتوحة لهؤلاء النفر من المتعصبين للتفرقة، مع تذكيرهم باحساس المريض المرهف حول الاتجاه العام للمجتمع نحو المريض نفسيا ونحو تردده على مستشفيات الصحة النفسية أو العيادات النفسية .

واسئلة اخرى أطرحها عليهم وسوف أترك الاجابة عنها لهم : أيهما اخف وقعا على نفسية الفرد الذى يعانى من صعوبات فى التكيف،أن نسميه مريضا أم نسميه مسترشدا ؟ أيهما أفضل للفرد ؟! أن نتعامل معه فى مستشفى للصحة النفسية او فى عيادة نفسية حتى نوصمه باتجاه الاخرين الخاطىء نحوه واعتباره مجنونا او مخبولا أم نتعامل معه فى مركز للارشاد النفسى حتى نخفف نظرة الناس اليه ونصحح اتجاههم نحوه ؟! هل نبتغى من ممارستنا المهنية أن نستعرض عضلاتنا وان نرفع من قدرنا على حساب سمعة الفرد المسكين الذى جاء يطلب منا أن نساعده أم نبتغى منها مساعدته فعلا مع الاحتفاظ له بكرامته وسمعته واحترام الناس اليه على حساب مسميات فارغة نفتخر بها ؟ !! وسؤال آخر ؟ هل نسى هؤلاء المتعصبون للتفرقة بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى ما يصادفونه من معارضة حادة واحتجاج شديد من قبل الاطباء النفسيين (Psychiatrists) نظرا لاستخدامهم المصطلح العلاجى على فرض أنه يخصهم وحدهم ولا شان لغيرهم به ، مما جعلهم يزجرونهم ويصفونهم بانهم دخلاء عليهم بسبب ممارستهم العلاجية التى يعتقدون أنها تقع فى صميم الطب وليس فى صميم علم النفس ؟!! ٠

واذا أردت أن أطرح اسئلة أخرى كثيرة حول هذا المكان،ستكون مثارا للجدل ومحورا للنقاش البيزنطى الطويل مما قد يحتاج الامر الى مجلدات وأدلة واثباتات حتى يقتنع هؤلاء النفر بانه من الاشرف لنا ومن الاكرم لمهنتنا الانسانية أن ننظر الى الفرد الذى جاء الينا يطلب مساعدتنا بنظرة موضوعية من اجله فقط ومن أجل مصلحته فقط ، متناسين الاستعراضات الوهمية والعروض الكرتونية التى يدعم بها البعض منا مايقومون به من ممارسة مهنية ٠ ولنتذكر جميعا اننا فريق للمساعدة ، نساعد الفرد المحتاج للمساعدة،ولانستعرض ونفاخر على حسابه،ولا نعرض ونتاجر بسمعته ٠

ثانيا ـ المشـــكلات :

يرى البعض أن الارشاد النفسى يتعامل فقط مع المشكلات العادية التى يواجهها الفرد فى حياته اليومية،بينما يتعامل العلاج النفسى مع المشـكلات الحادة الاكثر عمقا ٠ ورد عليهم الاخصائى النفسى الممارس للعلاج النفسى جورارد (Jourard, 1963) بسؤال طرحه حول ما هى المشكلات التى تتصف بكونها عادية ؟ مشيرا الى ضرورة التمييز بين السلوك العـادى والسلوك الصحى حيثأن السلوك العادى ممكن أن يكون معتلا،ولكن السلوك الصحى بالتاكيد يكون سويا٠ ورفض جورارد فكرة أن الارشـاد النفسى لا يرتبط بالمشكلات الحادة الاكثر عمقا حيث أكد على أنه يتعامل مع قطاع عريض من البشر بما فيهم هؤلاء الذين يعانون من سوءالتوافق الحاد عند ممارستهم

لادوارهم المختلفة فى المجتمع. ومن جهة أخرى، اذا كانت مشـكلات الفرد عادية فان استجابته السلوكية لها ستكون بالتبعية عادية ، وليس معنى هذا أنه لا يحتاج الى مساعدة للتغلب على هذه المشكلات لان السلوك العـادى للفرد قد يكون غير سوى فى نظر الآخرين ، واعتباره سلوكا مرضيا .

اسئلة اخـرى كثيرة تتزاحم أيضـا فى عقولنا حـول المشكلات العـادية والمشكلات الحادة تطرح نفسها مرة أخرى على فكر الذين نادوا بالتمييز بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى. ما هو الاساس العلمى الذى يمكن أن نصنف عليه المشكلات الى عادية وحادة ؟! وقد تكون مشكلات معينة عادية فى نظر البعض بينما تعتبر حادة من وجهة نظر الاخرين. فى أى جانب يمكن أن نصنف عددا من المشكلات التى يقوم الارشاد النفسى بدور كبير فى معالجتها الآن ؟! مثال : مشكلات الادمان على الخمور والمخدرات ، مشكلات الضعف والعجز الجنسى ، مشكلات الانحراف والشذوذ الجنسى ، مشـكلات جنوح الاحداث ، مشكلات المخاوف المرضية ، مشكلات الاكتئاب ... وما شابهها وغـيرها من المشكلات . هل يمكن لنـا أن نتهم أى من المرشد النفسى أو المعالج النفسى بالقصور والعجز فى التعامل مع أى من هذه المشكلات، بينما نثنى على الآخر بالكفاءة فى معالجتها ؟!! ورد باترسون (Patterson, 1973) على ذلك بأنه لا يوجـد فرق بين المشـكلات العادية التى تتصف باتصالها بالشعور والمشكلات الحادة التى تتصف باتصالها باللاشعور ، وأنه لا توجد طريقة خاصة بالتعامل مع المشكلات الشعورية تختلف عن الطريقة العلاجية للمشـكلات اللاشعورية . وبنـاء عليه ، لن تستعصى مشكلة ما باذن الله فى التعامل معها سواء أكان ذلك على يد المرشد النفسى أم يد المعـالج النفسى طالما أن الخلفية العلمية واحدة لكل منهما وأن التدريب المهنى واحد لهما .

ثالثـا ـ الافـــــــراد :

يذهب البعض الى أن الارشاد النفسى يتعامل فقط مع الافراد الاسوياء الذين لا يعانون من أية اضطرابات انفعالية، ويتطرف البعض الآخر بفكرهم الى أن العلاج النفسى يتعامل فقط مع الافراد غير الاسوياء الذين يعانون من اضطرابات انفعالية حادة . هذه التفرقة المصطنعة تقودنا الى وقفة قصيرة عند تعريف مفهوم السواء ، ومفهوم اللاسواء بالنسبة للافراد حتى يمكننا أن نحدد فى أى جانب يقف الفرد السوى، والى أى جانب يقف الفرد غـير السوى. ومما تجدر الاشـــارة اليه انه ليس من السهولة بمكان أن نوصم شخصا ما باللاسواء ، وأن نثنى على الاخر بالسواء لان ذلك يجب الا يكون وفقا للاهواء الشخصية، ولا للميول الفردية، انما يجب أن يكون هناك معايير ثابتة يمكن الاستناد عليها علميا فى تصنيف الافراد الى أسوياء وغير اسوياء.

توصلت بعض الدراسات والبحوث الى وضع عدد من المؤشرات التى

تدل على خصائص الفرد السوى نفسيا،وذكرت ملخصا عنها فى كتـاب عن المفاهيم العامة للصحـــة النفسية الايجابية للكاتبة مارى جاهودا (Marie Jahoda) وذكر عـــددا منها فى كتاب الصحة النفسية والعمـــل المدرسى لصموئيل مفاريوس. سرد عطية هنا، ١٩٧٩ ما أوردته جاهودا وما ذكـره مفاريوس فى مذكراته عن الصحة النفسية التى جاء فيها أن خصائص الفرد السوى تتميز فى كتاب جاهودا بالاتى : تقبل الفرد لذاته ، النمـو وتحقيق الذات،النظرة الايجابية نحو الحياة،الاستقلال،الادراك الحقيقى الخالى من التمويه الناشىء عن الحاجة،التعامل الايجابى مع المجتمع . كما جاء فيها أن خصائص الفرد السوى تتميز فى كتاب مفاريوس بالآتى : تقبل الفرد لحدود امكاناته،استمتاع الفرد بعلاقاته الاجتماعية،نجاح الفرد فيما يقوم به من أعمال ورضائه عنه،كفاءة الفرد فى مواجهـــة الاحباطات اليومية ، اشباع الفرد لدوافعه وحاجاته ، ثبات اتجاهات الفرد وعدم تتبع الاهواء، تحمل الفرد لمسئولية أفعاله وقراراته .

ويمكن بوضوح تحديد عدد من المعايير العامة على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر،والتى يمكن أن تصنف على أســاسها سمـــات الشخص السوى اذا تميزت بها شخصيته،وسمات الشخص الغير سوى اذا افتقرت اليها شخصيته ، وذلك على النحو التالى :

أولا : الثبات الانفعالى للفرد،والاتزان النفسى له مما يجعله قادرا على مواجهة صعوبات تكيفه مع عناصر البيئة التى يعيش فيها باساليب سـوية وسليمة مقبولة من المجتمع الذى ينتمى اليه حتى يطمئن قلبه وترتاح نفسه.

ثانيا : النظرة الواقعية للفرد لحدود امكاناته وقدراته واستعداداته ، لما يدور حوله فى البيئة التى يعيش فيها وما تتضمنها من موارد متاحة،ثم محاولة استثمار سماته الشخصية للتوافق مع الموارد البيئية المتاحـة ، بما لا يتسبب عنه أية صراعات ولا احباطات تسقطه فريسة للازمات النفسية .

ثالثا : الادراك الذاتى الحقيقى للفرد بأن يتقبل عجزه وضعفه بنفس درجة تقبله لقدراته وقوته مما ينعكس على تقبله للآخرين،وتقبل اتجاهاتهم نحوه بما لا يتسبب عنه أى اتجاه عدوانى ضد المجتمع ومن يعيش فيه .

رابعا : النظرة المتفائلة للفرد لما يقع له من أحـداث،والظن الحسـن بالآخرين مهما صدر عنهم حتى يتمكن من تحديد موقعه بدقة بين الاحداث فيتفاعل معها بعقلانية ، وتحديد موقعه بعناية من الآخرين فيستجيب لهم بايجابية بما لا يفقده ثباته الانفعالى ولا اتزانه النفسى .

خامسا : التخلص من العـادات السيئة مهما كانت بساطتها ، والتحلى بالعادات الحسنة مهما كانت درجة الصعوبة فى ممارستها بما ينعكس على سلوكه العـام فى حياته اليومية العادية عنـد ممارسته ادواره المختلفة فى المجتمع ، مما يمكن الاخـرين من التنبؤ لما يسلكه مستقبلا فى المواقف المختلفة ، وثقتهم الكاملة فى مدى تحمله المسئولية وعدم التخلى عنها مهما كانت الدوافع والاسباب .

يتضح من هذا السرد السريع لعدد من المعايير التى يمكن أن نحدد على أساسها مفهوم السواء ونميزه عن اللاسواء،أنه لايوجد انسان مايمكن وصفه بالتكامل فى جميع جوانب شخصيته،فلابد أن يصدر عنه هفوة أو زلة،ولابد أن يتعرض لموقف أو ضغط ، مما قد يخدش جانبا من جوانب شخصيته ، فينتج عنه نوع من القلق والتوتر والاضطراب ولو لفترة قصيرة فى أية مرحلة من مراحل عمره . من منا لم يتعرض لموقف ما فى منزله أو فى عمله يجعله يخرج عن اتزانه النفسى وثباته الانفعالى فيثور ويغضب ؟! من منا لم يحاول أن يحقق أهدافا أكثر من طموحاته وأقوى من طاقاته ؟! من منا لم يندب حظه ولو لدقائق معدودة بسبب عجز ما أصابه أو فشل ما تعرض له ؟! من منا لم يتشاءم لحدث ما وقع له ، أو ظن سوءا بفرد ما محيط به ؟! من منا لم يمارس عادة ما قد تكون مكروهة لأية درجة من الكره حتى ولو كانت بسيطة فى نظره وفى رؤية الاخرين لها ؟! من منا لم يحتاج فى لحظة ما الى شخص آخر يواسيه فيما ألم به من مصائب ؟! ... وأخيرا هل يعتقد أى فرد منا أنه سوى مائة فى المائة ؟!! اننى أشك فى ذلك . لا يوجد أى واحد منا يعتبر نفسه معصوما من الخطا أو منزها عنه ، مما يجعـله فى موقف ارتباك وقلق اذا ارتكبه !! ولعل قول السيد المسيح عليه السلام يحق أن نشير اليه هنا،عندما وجد شرذمة من الافراد يرجمون مريم المجدلية لارتكابهـا الزنا : «من كان منكم بلا خطيئة فليرجمها» صدق نبى الله عيسى بن مريم العذراء .

ـتقد الان أن الارشاد النفسى والعلاج النفسى على حد سواء عليهمـا ـ مشتركة فى التعامل مع كافة الناس ، ما يعتقـد بأنهم أسوياء وما ـزن بعدم السواء،فى أى موقع يكونون فيه : فى المنزل،فى المدرسة،فى ـع،فى المستشفى لانهم بشر وليسوا أوراق لعب (كوتشينة) توزع على ـى محترف من المقامرين ، والماهر فيهم هو الذى يكسب ، ولكنهم بشر ـيون جديرون بأن نسارع اليهم لنجدتهم سواء أكنا مرشدين نفسيين أو معالجين نفسيين كفريق متعاون للمساعدة نسعى لخدمتهم وتقديم العـون لهم كلما أمكننا ذلك،ولا نقذف بهم كالـكرة بيننا حتى تستقـر فى مرمى

المغلوب • هذا بغض النظر عما نظنه ونعتقده ـ على حد تعبيرنا ـ أنهم أفراد أسوياء أو افراد غير اسوياء • ولعل الله عز وجل يوفقنا جميعا لنكون فى عون الناس حتى يكون الله سبحانه وتعالى فى عوننا •

رابعا ـ الخبرة الميدانيـة :

لعل الاختلاف الوحيد بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى الذى اقـره وأوافق عليه هو مدى الخبرة الميدانية فى مجال الممارسة المهنية التى يتميز بها اى من المرشد النفسى أو المعالج النفسى • كما اننى أيضا اقر وأوافق على الاختلاف الواضح فى مجال الممارسة المهنية بين المرشدين النفسيين انفسهم فى مجالاتهم الميدانية المتباينة بين المجال المدرسى، المجال الزواجى، المجال الاسرى، المجال المهنى، المجال العيادى، مجال المعـوقين ، ••• وغيرها من المجالات الارشادية المختلفة • وبالرغم من تشابه الخلفية العلمية لكل من المرشد النفسى والمعالج النفسى، وبالرغم من تشابه الاعداد المهنى لكل منهما، وبالرغم من قدرة اى منهما على ممارسة أعبـاء مهنته فى اى مجـال من مجالات مساعدة الفرد فى اى موقع كان، وفى أى مكان يستلزم وجوده فيه، الا أن الخبرة الميدانية تلعب دورا كبـيرا فى تنمية شخصيته المهنية ، وفى تطوير كفاءته فى التعامل مع المترددين عليه مهما كان المسمى الذى يوصفون به (عملاء/مسترشدون/مرضى) • وكلما ازدادت خبرة اى منهما فى مجال مهنى معين، كان أقدر من غيره على ممارسة اعبائه فيه، وكان مردود تعامله مع المترددين عليه ايجابيا واسرع وانجح بلا شك •

ومما نلفت النظـر اليه أنه يجب الا يفهم من هـذا العرض أن المرشد النفسى أو المعالج النفسى يمكن أن يوصف بالعجز أو القصور فى اداء مهامه أو فى تحمل مسئولياته فى مجال الارشاد والعلاج النفسى على أى مستوى من المستويات أو فى أى موقع من المواقع حيث أنه مؤهل تماما لتحمل أعبـاء مسئولياته المهنية فى أى موقـع يكون، ولكن ماقصـدنا اليه أنه بالتدريب والمران، وبالخبرة والممارسة فى مجال معين ومع نوعية معينة من المحتاجين اليه والى مساعدته يكون اقدر من غيره بكثير ممن لم يتلقوا أى تدريب ولا أية ممارسة • ومن ثم ، فانه يمكن أن يدعم وجوده المهنى فى مجاله الذى تدرب عليه واكتسب خبرة فيه مما ينعكس آثاره على المتعـاملين معه من المترددين عليه سواء وصفوا بانهم أسوياء أو وصموا باللاسواء، وسواء أكان هو مرشدا نفسيا أم معالجا نفسيا •

مفهـــوم الارشـــاد النفسى
COUNSELING CONCEPT

لقد تناول العديد من الكتاب والمؤلفين مفهوم الارشاد النفسى بتعاريف

شتى كل حسب وجهة نظره،مجال تخصصه،وميادين خبراته،من منطلق فلسفته وقيمه ومثله • وقد ساعدت التغيرات التاريخية التى طرات على حركة الارشاد النفسى فى الاتساع الادراكى لمفهومه مما دفع الكثيرين من المتخصصين فى المجال الارشادى الى الاسهام بقدر ليس بضئيل فى مضمار التعاريف التى تناولت هذا المفهوم • وقد أشار المؤلف الى متضمنات هذه التعاريف فى كتاب المرشد النفسى المدرسى فى عام ١٩٨٤ ، غير أنه لا بأس من سرد عدد مفصل من هذه التعاريف زيادة فى توضيح الصورة حول مفهوم الارشاد النفسى،واستكمالا لها فى البيئة المهنية التى يمارس فيها •

عرف رن (Wreen, 1951) الارشاد النفسى على أنه علاقة دينامية هادفة بين شخصين،حيث تختلف الاجراءات التى يشترك فيهما كل من المرشد والمسترشد تبعا لطبيعة حاجات المسترشد والتى تعتبر أهمها جميعا تأكيد وتوضيح الذات بوساطة المسترشد نفسه •

عرف ببينسكى وببينسكى (Pepinsky & Pepinsky, 1954)الارشاد النفسى أنه عملية مشتملة على تفاعل بين مرشد ومسترشد فى وضع خاص انفرادى يستهدف مساعدة المسترشد على تغيير سلوكه حتى يتمكن من اشباع حاجاته بطريقة مرضية •

عرف شرتزر وستون (Shertzer & Stone, 1966) الارشاد النفسى على أنه عملية تساعد المسترشد على تعلم ما يحيط به حول نفسه وحول علاقاته الشخصية مع الآخرين من أجل تأكيد ذاته •

عرف بوركس وستفلر (Burks & Stefflre, 1979)الارشاد النفسى على أنه علاقة مهنية بين مرشد نفسى متدرب ومسترشد ، بحيث تكون هذه العلاقة عادة من شخص الى شخص،ولو أنها أحيانا تشتمل على أكثر من شخصين• وقد بنيت هذه العلاقة لمساعدة المسترشدين على فهم وتوضيح نظرتهم لحيز حياتهم،وتعلم كيفية تحقيق أهداف تأكيد الذات خلال اختيارات جيدة المعنى وخلال حل مشكلاتهم ذات الطبيعة الانفعالية والشخصية •

وضع عمر،١٩٨٤ تعريفا شاملا للارشاد النفسى،مغطيا به أغلب وجهات النظر التى تناولته على اعتبار أنه : عملية تعلمية تساعد الفرد على أن يفهم نفسه بالتعرف على الجوانب الكلية المشكلة لشخصيته،حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بنفسه وحل مشكلاته بموضوعية مجردة مما يسهم فى نموه الشخصى وتطوره الاجتماعى والتربوى والمهنى • ويتم ذلك خلال علاقة انسانية بينه وبين المرشد النفسى الذى يتولى دفع العملية الارشادية نحو تحقيق الغاية منها بخبراته المهنية• وقد حلل عمر عناصر الارشاد النفسى الى : (١) عملية (process) (٢) تعلمية (learning) ، (٣) مساعدة (help) (٤) علاقة انسانية (human relationship) ، (٥) المرشد النفسى يكون مهنيا متدربا (the counselor is a trained professional) كما اشار الى أهم مبادىء

عمنه الارشاد النفسى ممتد فى مبدأ السرية المطلقة ومبدا تقبل المسترشد وفقا لرؤية الاسلام لها .

كلمـة لابـد منهـا

A NECESSARY WORD

بعد هذا العرض المفصل المفسر حول العلاقة بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى،فانه يجدر بنا أن ننتقل الى جوهر هذا المجلد وهو المقابلة (The Interview) حتى نستعرض معا على صفحاته،وبين فصوله،وخلف أبوابه كل ما يتعلق بها من معلومات،قريبة كانت أم بعيدة،لكى تكون دليلا منيرا لكافة الزملاء العاملين فى حقل الارشاد والعلاج النفسى على حد سواء . ولما كان ليس من المنطق ، ولا من العقلانية بمكان أن نكرر عبارة : المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى (The Interview in Counseling And Psychotherapy) كلما دعت الضرورة الى التحدث عن المقابلة بشكل عام أو بصورة خاصة ، لذلك فانه من الافضل الاكتفاء بالاشارة اليها بعبارة قصيرة مختصرة تحمل مسمى : المقابلة الارشادية (Counseling Interview) . وبالتالى فان القارىء لهذا الكتاب عليه أن يدرك أن المقابلة الارشادية هى نفسها ما نقصده ونعنيه بالمقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى،ولايوجد أى فرق بين المسميين .

وارجو الا يظن قارىء ما أن هذه العبارة المختصرة تشير الى أى نوع من التحيز للارشاد النفسى دون العلاج النفسى،ولكنه فى الحقيقة رأيت أنها أخف وقعا على آذان الناس من عبارة (المقابلة العلاجية) . كما أن الاتجاه العام الآن فى معظم دول العالم يحاول أن يدعم الثقة فى نفس الفرد المعتل نفسيا،واشعاره بأنه ليس مريضا ولكنه يمر بأزمات نفسية نتيجة لصعوبات تكيفه مع عناصر البيئة التى يعيش فيها،وماتلبث أن تزول باذن الله عندما ينتظم فى المقابلات الارشادية المقترحة من المرشد النفسى (المعالج النفسى). وبناء عليه سوف تتكرر عبارة المقابلة الارشادية لتدل فى معناها وجوهرها ومضمونها على كل ما يتعلق بالمقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى،وأنها غير قاصرة على أى منهما دون الآخر،حيث لاانفصال ولا انفصام بين المسلمين. وعلى الله التوفيق .

الخـــلاصة

قدم هذا الفصل الاجابة الشافية عن سؤال ملح تردد فى أذهان الكثير من العاملين فى مجال مساعدة الفرد،عبر العصور،حول ما اذا كان الارشاد النفسى يختلف عن العلاج النفسى،أو انه لافرق بينهما ، وانهما مصطلحان مترادفان لمفهوم واحد. وقد تحيز نفر منهم للعلاج النفسى وتعصبوا له ، وتحيز نفر آخر للارشاد النفسى وتعصبوا له،مما أبعد الشقة بين الفريقين لدرجة لا يصدقها عقل. وازدادت الهوة بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى

على يد المتخصصين لكل منهما فى الوطن العربى لدرجة لايمكن اغفالها . وبناء عليه ، حاول المؤلف فى هذا الفصل ان يفض الخلافات ويزيل الحساسيات بين الفريقين بما يوفر المناخ الارشادى العلاجى المعتدل الذى يمكن لأى فريق منهما أن يمارس أعباء مهنته فيه بشىء من الطمانينة والهدوء . اعتمد المؤلف فى محاولته هذه على السرد التاريخى لحركات علم النفس المختلفة التى احتوت كل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى ، وعلى ما أعلنه صراحة رواد المدارس المختلفة فى علم النفس فيما يتعلق بالاتفاق الكامل والوحدة الشاملة للارشاد النفسى والعلاج النفسى ، وتزعم روجرز (Rogers) . الحركات والآراء ووجهات النظر المؤيدة لوحدة المفهوم الذى تناول كلا منهما .

واحتوى هذا الفصل على سرد للاسس العامة التى تدعم التشابه الاكيد بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى ممثلة فى : (١) التعاريف المتشابهة للارشاد والعلاج النفسى ، (٢) أهداف الارشاد والعلاج النفسى ، (٣) نظريات الارشاد والعلاج النفسى ، و (٤) الخلفية العلمية للمرشدين النفسيين والمعالجين النفسيين . كما عرض هذا الفصل الاختلافات المصطنعة بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى ممثلة فى : (١) المكان الذى يمارس فيه المرشد النفسى أو المعالج النفسى أعباء مهامه ، (٢) المشكلات التى يتعامل معها كل من المرشد النفسى والمعالج النفسى ، (٣) الافراد المترددون على اى من المرشد النفسى أو المعالج النفسى ، و (٤) الخبرة الميدانية التى تميز عمل كل منهما وممارسته المهنية عن الآخر .

لقد تناول العديد من الكتاب والمؤلفين مفهوم الارشاد النفسى بتعاريف شتى ، كل حسب وجهة نظره ، مجال تخصصه ، ميادين خبراته ، من منطلق فلسفته وقيمه ومثله . وقد ساعدت التغيرات التاريخية التى طرأت على حركة الارشاد النفسى فى إثراء مفهومه بتعاريف كثيرة تناولته . وقد أشير الى متضمنات هذه التعاريف فى كتاب المرشد النفسى المدرسى للمؤلف ، غير أنه استعرض عددا من هذه التعاريف فى هذا الفصل استكمالا وتوضيحا للصورة حول مفهوم الارشاد النفسى وممارسته فى المقابلة الارشادية . واختتم هذا الفصل بالتعريف الشامل الذى تناول مفهوم الارشاد النفسى ، مغطيا أغلب وجهات النظر التى تناولته على اعتبار أنه : عملية تعلمية تساعد الفرد على أن يفهم نفسه بالتعرف على الجوانب الكلية المشكلة لشخصيته حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بنفسه وحل مشكلاته بموضوعية مجردة مما يسهم فى نموه الشخصى وتطوره الاجتماعى والتربوى والمهنى ويتم ذلك خلال علاقة انسانية بينه وبين المرشد النفسى الذى يتولى دفع العملية الارشادية نحو تحقيق الغاية منها بخبراته المهنية .

وقد اختتم هذا الفصل بالاشارة الى استخدام مصطلح المقابلة الارشادية ليدل على معنى المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى .

تمـــارين للمناقشـــة

أولا : «زادت الفجوة بين كل من المتعصبين للارشاد النفسى والمتعصبين للعلاج النفسى لدرجة لا يتقبلها اى عقل» .

■ اضرب امثلة واقعية فى الوطن العربى مما يدل على شدة الصراعات وحدة الحساسيات بين الفريقين المتعصبين .

ثانيا : «الارشـاد النفسى والعـلاج النفسى مصطلحان مترادفان لمفهوم واحد لا يقبل الانشقاق» .

■ وضح هذه العبارة مستشهدا بالسرد التاريخى لحركات علم النفس المختلفة متضمنة كل من الارشاد والعلاج النفسى .

ثالثا : «اتفقت اغلب الآراء ووجهـات النظر حـول عدم التفرقة بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى .

■ استعرض هذه الآراء ووجهات النظر التى ايدت وحـدة المفهـوم للارشاد والعلاج النفسى بشىء من التفصيل .

رابعا : «تزعم كارل روجرز الاتـجاه العام الذى دعى الى وحدة الارشاد والعلاج النفسى» .

■ اكتب مذكرة تفسيرية حول دور روجرز فى هذا الاتـجاه .

خامسا : «استعرض المؤلف الاسس العامة للتشابه بين الارشـاد النفسى والعلاج النفسى» .

■ اكتب مذكرات مختصرة عن ثلاثة فقط منهما .

سادسا : «أصر عدد من الكتاب على وجـود فروق بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى ، غير أن المؤلف اعتبرها فروقا مصطنعة» .

■ تناول ثلاثة من هذه الفروق المصطنعة بشىء من التفصيل .

سابعا : «يوجد عدد من المعـــايير التى يمكن أن يصنف على أساسها الافراد الى أسوياء أو غير أسوياء» .

■ تكلم عن هذه المعايير بالتفصيل .

ثامنـا : «استخدم مصطلح المقـابلة الارشـادية فى هـذا الكتاب ليدل على معنى المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى» .

■ بين وجهة النظر التى دعت الى ذلك .

تاسعا : «اذا طلب منك ان تخطط لمكان ما تقدم فيه الخدمات النفسية المختلفة لأفراد المجتمع الذى تعيش فيه ،بناء على الاتجاهات العامةالسائدة .

■ ما الاسم الذى تقترحه ليكون عنوانا لهذا المكان ؟

■ ما الاسباب التى دعتك لاختيار هذا العنوان ؟

عاشرا : «تناول العـديد من الكتاب والمؤلفين مفهـوم الارشاد النفسى بتعاريف شتى ،كل حسب وجهة نظره ،مجال تخصصه ،وميادين خبراته من منطلق فلسفته وقيمه ومثله» .

■ استعرض التعاريف المختلفة التى تناولت مفهوم الارشاد النفسى ، موضحا الفرق الجوهرى بين متضمنات هذه التعاريف .

حادى عشر : اذكر التعريف الشامل الذى تناول مفهوم الارشاد النفسى مع توضيح عناصره الاساسية .

الفصل الثانى

مقـدمة فى المقـــابلة الارشـادية

AN INTRODUCTION TO COUNSELING INTERVIEW

- تعاريف المقابلة الارشادية .
- مبادىء المقابلة الارشادية .
- اتجاهات المقابلة الارشادية .
- أهمية المقابلة الارشادية .
- قيمـــة الوقت .
- المظهر الشخصى للمرشد النفسى .
- استقبال المسترشـــد .
- الخـــــلاصة .
- تمارين للمناقشة .

يدل مصطلح (المقابلة) لأول وهلة على تقابل فردين أو أكثر وجها لوجه فى مكان ما ولفترة زمنية معينة لسبب معروف مقدما لدى المتقابلين وبناء على موعد سابق فى أغلب الاحيان • ولايدل لقاء الصدفة بين فردين أو أكثر على معنى المقابلة لوجود عامل الصدفة فى هذا اللقاء والذى نفى الموعد المسبق والسبب المقدم • فمثلا يقال : فلان قابل فلانا فى مكتبة الجامعة من أجل كذا ولمدة كذا (مقابلة)• ويقال : التقى فلان بفلان صدفة فى مكتبة الجامعة الساعة كذا (لقاء) •

وهناك أنواع كثيرة من المقابلة تتم وفق أهداف معينة تميز كل منها عن غيرها• فهناك مثلا مقابلة المحامى لعملائه بهدف المرافعة عنهم فى قضايا تخصهم،مقابلة المسئولين عن التعيين فى وظيفة شاغرة للمتقدمين اليها بهدف اختيار الاصلح منهم لشغلها،مقابلة الطبيب لمرضاه بهدف تشخيص أمراضهم وتحديد العلاج اللازم لهم،مقابلة الباحث، لافراد العينة التى تمثل بحثه بهدف جمع المعلومات اللازمة للبحث منهم، ••• وهكذا دواليك• أما المقابلة التى نعنيها على صفحات هذا الكتاب،فهى تختلف كثيرا عن أى نوع من المقابلات المذكورة آنفا،ومثيلاتها • فنحن نقصد المقابلة الارشادية،أو المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى •

وسنعرض على الصفحات القليلة القادمة فى هذه المقدمة بعض المتضمنات الهامة التى لا غنى عنها لأى فرد يعمل فى مهنة الارشاد والعلاج النفسى قبل أن نسترسل فى تفصيلاتها عبر الفصول المتتالية لهذا الكتاب •

تعاريف المقابلة الارشادية

DIFINITIONS OF COUNSELING INTERVIEW

عرفت سترانج (Strang, 1949) المقابلة الارشادية بأنها قلب الارشاد النفسى،حيث تشتمل على عدد من الفنيات التى تسهم فى نجاحه • وقد ميزت ملامحها الاساسية بقولها أن المقابلة الارشادية عبارة عن علاقة مواجهة دينامية وجها لوجه بين المسترشد الذى يسعى فى طلب المساعدة لتنمية استبصاراته التى تحقق ذاته ، وبين المرشد النفسى القادر على تقديم هذه المساعدة خلال فترة زمنية معينة وفى مكان محدد •

وعرف بينجام ومور ، (Bingham & Moore, 1959) المقابلة على أنها

محادثة ومواجهة لتحقيق هدف محدد بدرجة أكبر من كونها كسبا للرضا العام من المحادثة ذاتها. وتتم المقابلة بين أطرافها فى صورة عملية تتميز بالتفاعل بينهم. وقد تستخدم فى الحصول على معلومات أو فى اعطاء معلومات أو فى التاثير على سلوك الافراد بشكل معين، أو فى تحقيق هذه الاهداف مجتمعة .

آلان روس ، (A., Ross, 1964) عرف المقابلة الارشادية على انها علاقة دينامية بين طرفين أو أكثر بحيث يكون أحدهما (أحدهم) المرشد النفسى، والطرف الآخر هو المسترشد (المسترشدون)، طلبا للمساعدة الفنية المتميزة بالامانة من جانب المرشد النفسى للمسترشدين فى اطار علاقة انسانية ناجحة بينهم .

أما بيتروفسا وآخرون (Pietrofesa & Others, 1977) فقد شبهوا المقابلة الارشادية بالعربة التى يستخدمها الارشاد النفسى فى نقل المعلومات حول الاستفسارات والحاجات والخصائص من جانب المسترشد، والمعلومات حول الاتجاهات والمعتقدات من جانب المرشد النفسى، من كل منهما الى الاخر ، وقد اكدوا على انها وسيلة اتصال فعالة بين المرشد النفسى وبين المسترشدين من أجل مساعدتهم على فهم أنفسهم .

وعرفها ستيوارت وكاش (Stewart & Cash, 1978) على أنها عملية اتصال مزدوج لتحقيق هدف جدى سبق تحديده، متضمنة أسئلة، وأجوبة عليها ، والتى تعتبر الوسائل الرئيسية فى تغيير السلوك للمسترشدين .

ويمكن صياغة تعريف عام للمقابلة الارشادية على النحو التالى :

«المقابلة الارشادية عبارة عن مواجهة انسانية بين المرشد النفسى والمسترشد فى مكان محدد وبناء على موعد سابق لفترة زمنية معينة من اجل تحقيق اهداف خاصة»

عناصر المقابلة الارشادية :

١ ــ المواجهة الانسانية :

لا تتم المقابلة بدون مواجهة بين الاطراف المعنية بها، ممثلة فى المرشد النفسى والمسترشدين ؛ وجها لوجه . ولا يمثل الاتصال الهاتفى بين هذه الاطراف للاستفسار عن أمر ما كما هو الحال فى الارشاد النفسى عبر الخط الساخن (hot line) أية صورة من صور المقابلة ولاسيما الارشادية منها. اذن، لاتتم المقابلة الارشادية الا بحضور الاطراف المشتركة فيها وتقابلهم مع بعضهما وجها لوجه .

والمواجهة وحدها لاتكفى لتكون عنصرا من عناصر المقابلة الارشادية ، ولكن يجب أن تتميز بالسمة الانسانية والتى تعتبر من العناصر الاساسية فى عملية الارشاد النفسى. لذلك،فالابتسامة التى يستقبل بها المرشـد النفسى مسترشديه فى بداية كل مقابلة وعند نهايتها،والمشاعر الودية المتميزة بالصدق والامانة والتعاطف الوجدانى التى يبديها فى علاقته بهم،يمكن أن تضفى على المواجهة روحا انسانية تدعم المقابلة الارشادية وتسهم فى تحقيق أهدافها .

٢ ـ المكان المحـــدد :

ليس من المعقول أن تتم المقابلة على جانب من الطريق ، أو عند باب المصعد الكهربائى فى أحد الابراج،كما أنه ليس من المنطق أن تتم المقابلة فى أحد المطاعم أو بين أروقة المجمعات الاستهلاكية،لذلك فمن البديهى أن تتم المقابلة فى مكان محدد ثابت لا يتغير بين حين وآخر ، بحيث يكون معروفا لكل من المرشـد النفسى والمسترشدين المترددين عليه . فلا يجوز أن يقابل المرشد النفسى عملاءه كل مرة فى مكان مختلف عن المرات السابقة واللاحقة. أما الشروط الواجب توافرها فى هذا المكان سوف نتناولها بالتفصيل ان شاء الله عند التعرض للبيئة المهنية فى المقابلة الارشادية .

٣ ـ الموعد الســابق :

لا يبـــالى نفـــر من المرشـــدين النفسيين بتحديد موعد سابق لمقابلة مسترشديه،حيث يقابلهم كلما أتى أحدهم اليه فىأى وقت خلال ساعاتالعمل المكلف بها . وقد يؤثر هذا على ممارساته اليومية وخططه الارشادية التى ينتهجها فى المقابلة الارشادية . ومن جهة أخرى ، يصر الكثير من المرشدين النفسيين على تحديد موعد سابق لمقابلة مسترشديه ، فلا يسمح بمقابلة أى منهم بدون موعد محدد سابق بينه وبينهم مما يدعم الهدف العام من المقابلة الارشادية وينظم العمل خلالها . ومن ثم يرى هؤلاء بأنه لا يجوز للمقابلة الارشادية أن تتم بدون تحديد موعد سابق لها .

٤ ـ فترة زمنية معينة :

يرى قليـــل من المرشدين النفسيين أن يترك زمن المقابلة الارشـــادية مفتوحا دون تحـــديد للفترة التى يستغرقونها مع مسترشديهم ، على زعم انه طالما المسترشد يريد أن يتحدث ، يجب على المرشد النفسى أن يسمعه الى أن ينتهى من حديثه ويبدى رغبته فى الانصراف . غير أن انتقـــادات لاذعة وجهت لهؤلاء تفيد أن الهدف من المقابلة الارشادية ليس اتاحة الفرصة للثرثرة من جانب المسترشدين ، انما الهدف العام منها هو تنمية شخصياتهم

وتعديل سلوكهم ومساعدتهم على حل مشكلاتهم · لذلك يجب على المرشد النفسى فى أول مقابلة له مع مسترشديه أن يحدد زمنها بحيث يتراوح ما بين ثلاثين وستين دقيقة ،وفى المتوسط يكون زمن المقابلة خمس واربعون دقيقة·

ان تحديد الفترة الزمنية التى تستغرقها المقابلة الارشادية هام جدا فى بنائها حيث أنها تساعد المرشد النفسى على تخطيط استراتيجياته الارشادية وفقا لها فى كل مقابلة ، كما انها تنظم المقابلات المتتالية مع المسترشدين فلا تطغى مقابلة مع مسترشد ما على مقابلة اخرى مع مسترشد آخر مما يتسبب عنه فقد فى أوقاتهم ، كا انها تنظم عمل المرشد النفسى حيث يمكنه التنبؤ بعدد العملاء الذين يمكن مقابلتهم خلال ساعات ممارسته اليومية فيعد نفسه لاستقبالهم من حيث تحضير ملفاتهم ومراجعتها ، والاتصال بزملاء المهنة بهدف الاحالة اليهم ان كانت هناك حالة تستدعى ذلك ، وتحضير بعض الاشرطة السمعية والمرئية المسجل عليها مواد تفيد فى ارشاد بعضا منهم ·

٥ ـ الاهداف الخاصة :

لا تتم المقابلة الارشادية لمجرد الثرثرة الفارغة ، أو تجاذب أطراف الحديث بشكل عام ، أو الاستمتاع بمناقشة فى أمر من أمور الدنيا،انما تتم المقابلة من أجل تحديد أهداف خاصة واضحة ومحددة مسبقا تتعلق بمساعدة المسترشدين الذين يترددون على المرشد النفسى ، كل يختلف عن الآخر فى سمات هذه الاهداف·فبالرغم أن الجميع بلا استثناء يطلب المقابلة للمساعدة فى حل مشكلة تؤرقهم ، الا أن الهدف من المقابلة قد يختلف من مسترشد لآخر ومن مقابلة لأخرى · فمنهم يطلب المقابلة بهدف تحقيق الذات واثبات الهوية ، ومنهم يطلبها بهدف تعديل أو تغير السلوك ، ومنهم يطلبها بهدف التخطيط لمستقبل تربوى أو مهنى ، ومنهم يطلبها بهدف تحديد القدرات والإستعدادات والميول ··· وهكذا · وقد تستهدف مقابلة مسترشد ما اجراء اختبارات نفسية ومقاييس للشخصية له ، وقد تستهدف مقابلة اخرى مع نفس المسترشد تفسير وتحليل نتائج هذه الاختبارات والمقاييس وقد تستهدف مقابلة ثالثة معه التخطيط لأمر ما وفقا لهذه الاختبارات والمقاييس وهكذا·

مبادىء المقابلة الارشادية
PRINCIPLES OF COUNSELING INTERVIEW

لا يجوز لأية مقابلة ارشادية أن تتم على أى نحو كان ، فلابد من وجود مبادىء عامة تشكل ملامحها وتميز وجودها فى مجال علم النفس الارشادى عن غيرها من المقابلات التى تتم فى مجالات اخرى والتى تحقق أهدافا مغايرة لذلك التى نصبو اليها فى مجال الارشاد النفسى · وقد صاغ

العديد من الكتاب والمؤلفين المشتغلين بعلم النفس الارشادى والممارسين لمهنة الارشاد النفسى عددا من المبادىء التى يجب ان تبنى عليها المقابلة الارشادية نذكر منها ما يلى :

أولا ـ العلاقة الانسانية Human Relationship :

يجب أن تتميز المقابلة الارشادية بعلاقة انسانية دافئة بين المرشد النفسى والمسترشد بحيث تكون مبنية على الثقة والاحترام المتبادل بينهما . ويمكن للمرشد النفسى أن يخلق هذه العلاقة فى أول مقابلة مع مسترشده ، حيث يجعله يشعر أن ما يهتم به المسترشد يكون موضع اهتمام بالغ من جانب مرشده . وكما يعتبر الانصات من جانب المرشد النفسى للمسترشد دون مقاطعته أثناء حديثه وطرح أفكاره،تأكيدا على الاهتمام بما يقوله،وتأكيدا على احترام ما يبديه ، فان بعض الاستجابات اللفظية الدافئة من جانب المرشد تعتبر انعكاسا لمشاعره الداخلية نحو مسترشده ، معبرة عن تعاطفه الوجدانى معه . ومما يدعم هذه العلاقة الانسانية ، وعى المرشد النفسى وصدقه حول مشاعره الانسانية الخفية التى يطمع المسترشد فى استثمارها لصالحه . (هانسن وآخرون ، ١٩٧٧ Hansen & Others) .

وغنى عن القول أن العلاقة الانسانية بين المرشد النفسى والمسترشد تشتمل على كل المبادىء والاسس التى ذكرها العديد من الكتاب والمؤلفين فى كتاباتهم ومؤلفاتهم عن خدمة الارشاد النفسى التى يؤديها المرشد النفسى بكفاءة تامة اذا تميز بخصائص فريدة تؤهله لذلك (راجع كتاب المرشد النفسى المدرسى للمؤلف) ومن هذه المبادىء التى تعكس خصائص المرشد النفسى الجيدة المحببة ، الدفء ، التقبل ، الفهم ، التسامح ، السرية ، التعاطف الوجدانى ، ... الى آخر ما ذكر فى هذا الخصوص ، حيث يعتبر الاتصال الجيد الفعال بين المرشد والمسترشد أهم وسيلة لتحقيق ذلك .

ثانيا ـ تسجيل المقابلة Recording the Interview :

نادر جدا ما تحدث المقابلة الارشادية دون أن يتم تسجيل لها بأية صورة من صور التسجيلات المتعارف عليها والمحددة بالتسجيل الكتابى ، التسجيل السمعى ، والتسجيل المرئى . وترجع أهمية التسجيل الى حفظ المعلومات والبيانات التى يتم تداولها خلال المقابلة الارشادية وعدم تحريفها أو عدم اهمال بعضا منها،كما انها تستخدم فى رسم الاستراتيجيات الارشادية التى تسهم بصورة اساسية فى بناء المقابلة وتطورها لصالح المسترشد . وسوف يعرض مبحث خاص أكثر تفصيلا عن مهارات التسجيل فى الفصل السادس من هذا الكتاب فى باب مهارات المقابلة ان شاء الله .

ثالثا ـ المناقشة الموضوعية Subjective Discussion :

يجب أن تدار المناقشة بين المرشد النفسى والمسترشد بموضوعية مطلقة دون تحيز لفكرة أو تعصب لرأى أو دعوة لمبدأ • لذلك على المرشد النفسى أن ينبه مسترشده باستمرار اذا انحرف بحديثه خارج الموضوع الاساسى الذى يناقش فى المقابلة الارشادية ، أو اذا تحيز لطرف ما ضد طرف آخر من الافراد المتصلين به عن قرب أو عن بعد ، أو اذا تسرب الشك أو الاتهام أو القذف الى اسلوبه فى الحديث مما يجرح مشاعر افراد معينين جاء ذكرهم اثناء الكلام عنهم • واذا كان على المرشد النفسى أن يتقبل المسترشد كما هو فيجب عليه الا يقبل منه اية مخالفات أو مغالطات لفظية مخلة بالقيم والمثل والاخلاقيات ، لذلك فان المبادرة الى تصحيحها من جانب المرشد النفسى تدعم المناقشة الموضوعية وتعيدها الى مجراها الطبيعى •

رابعا ـ وضوح المناقشة Clarity of Discussion :

يجب أن تكون المناقشة واضحة وصريحة من جانب الطرفين فى المقابلة الارشادية ، فلا يكتنفها أى غموض أو لبس أو موارية ـ لذلك على المرشد النفسى أن يطرح أسئلته مهما كانت حساسيتها بصراحة تامة ووضوح جلى بلا تردد وبلا خجل حتى يشجع مسترشده على الاجابة عنها بنفس الصراحة والوضوح وبلا تردد وبلا خجل أيضا • وكلما كانت الاسئلة المطروحة من الطرفين قصيرة ومركزة ومتدرجة ومرتبة فى نسق يساعد على فهم المقصود منها والتعرف على الغرض من طرحها ، فان ذلك يسهم بفاعلية كبيرة فى بناء المقابلة الارشادية وتطورها نحو تحقيق أهدافها • ويمكن للمسترشد أن يتعلم كيفية طرح الاسئلة وصياغتها بالطريقة السليمة عندما يمثلَ المرشد النفسى النموذج الجيد فى هذا الخصوص • كما يجب على المرشد النفسى التوصل الى المعانى المستقرة خلف الاجابات السطحية التى تصدر عن المسترشد فى المقابلة ، وتوضيح الغامض منها ، وذلك باستخدام فنيات التساؤل والمواجهة كما سيتضح فى الفصل الحادى عشر من هذا الكتاب فى باب فنيات المقابلة ان شاء الله •

خامسا ـ الصمت والانصات Silence and Listening :

يرتبط الصمت بالانصات ارتباطا وثيقا ، حيث يصمت الفرد لينصت جيدا للمتحدث أمامه • ويجب على المرشد النفسى أن يكون نموذجا حسنا فى تدعيم هذا المبدأ فى المقابلة الارشادية حتى يقلده المسترشد فى ذلك ويتمثل به ، ولا تثمر المقابلة الارشادية ولا يتحقق الهدف منها اذا تحدث الطرفان ، المرشد والمسترشد ، فى وقت واحد • لذلك يجب ان يصمت احدهما عندما

يتحدث الأخر بحيث يكون الصمت ايجابيا مفيدا فى اطلاق الحرية للمتحدث أن يعبر عن رأيه دون مقاطعة أو تشويش لما يطرحه فى المقابلة من أفكار وآراء • ويتحقق الانصات الايجابى عن طريق الاتصال البصرى (eye contact) بين المرشد والمسترشد ، أو الهمهمة بالايجاب وهز الراس بالتجاوب من جانب المنصت للمتحدث • وهذا يسهم الى حد كبير فى تدعيم المقابلة الارشادية ودفعها فى تطورها نحو تحقيق أهدافها • وسوف نتناول موضوع الصمت والانصات بالتفصيل ان شاء الله فى الفصل الثالث فى باب فنيات المقابلة من هذا الكتاب •

اتجاهات المقابلة الارشادية
APPROACHES OF COUNSELING INTERVIEW

تتم المقابلة الارشادية بناء على اتجاهين أساسين : الاتجاه المباشر (directive approach) ، والاتجاه غير المباشر (nondirective approach) وفيما يلى استعراض مختصر لكل منهما :

الاتجاه المباشر Directive Approach :

يتميز الاتجاه المباشر بأن المرشد النفسى هو الذى يحدد أهداف المقابلة الارشادية والغرض منها ، وذلك بالسيطرة على الظروف المحيطة بها وعلى وسائل الاتصال بينه وبين مسترشديه وتوجيهها كيفما يشاء ، وهذا ما يسلكه أصحاب الاتجاه المباشر فى الارشاد النفسى أمثال اليس (Ellis) ويسمى هذا الاتجاه بالاتجاه التعليمى (instructional approach) حيث يعمل المرشد النفسى على مساعدة المسترشد فى حل مشكلاته الحالية بتعليمه كيفية اعادة النظر فى شخصيته لتحديد نقاط الضعف فيها والعمل على تلافيها ، ومواطن القوة فيها والعمل على تدعيمها • وبناء عليه ، يصل المسترشد ، الى مرحلة تعلم كيفية تحقيق الاهداف من المقابلة الارشادية بسهولة ويسر فى أقصر وقت ممكن • ويعتبر توفير الوقت والمجهود المبذولين فى المقابلة الارشادية من أهم مميزات الاتجاه المباشر التعليمى فيها ، غير انه ينتقد بكونه غير مرن فى تعامله مع المسترشد حيث لايتيح له الفرصة فى ممارسة حريته فى الاختيار واتخاذ القرار •

الاتجاه المباشر Nondirective Approach :

يتميز الاتجاه غير المباشر بان المسترشدين هم الذين يحددون الاهداف من المقابلة الارشادية والغرض منها ، وذلك بالسيطرة على وسائل الاتصال بينهم وبين مرشدهم النفسى وتوجيهها كيفما يشاءون ، وهذا ما يسلكه أصحاب الاتجاه غير المباشر فى الارشاد النفسى أمثال روجرز (Rogers) ويسمى هذا

الاتجاه باتجاه التفاعل الشخصي التاثيري (interpersonal influence approach) حيث يعمل المرشد النفسى على تنمية شخصية المسترشد ، وتنمية قدرته على اتخاذ قراراته بنفسه ،وذلك بتدعيم قوى تأثيره الشخصى التى تتصف بسلامة النية والجاذبية المهنية ، وتعميقها فى نفس المسترشد بما يدفعه الى تحويل مشاعره نحوه ونحو المقابلة الارشادية فى الاتجاه الايجابى . ومن ثم ، يساهم المسترشد بمشاركة فعالة تلقائية فى المقابلة الارشادية . وبناء عليه ، يحقق المرشد النفسى من خلال هذه القوى التغيرات المطلوب احداثها فى الاطار المرجعى الداخلى والاطار المرجعى الخارجى للمسترشد حتى يتطابقا بقدر الامكان بما يسهم فى تعديل سلوكه نحو الافضل . ولعل من أهم مميزات الاتجاه المباشر (التفاعل الشخصى التأثيرى) توفير المرونة للمسترشد بما يتيح له الفرصة للتعبير الحر عما يكنه فى نفسه وتشجيعه على اتخاذ قراراته بنفسه ، غير أنه ينتقد بكونه مضيعة للوقت ويتطلب مرشدين نفسيين على مستوى عال من الشفافية المهنية والاستبصار الداخلى .

اهميـة المقـابلة الارشـادية

THE IMPORTANCE OF COUNSELING INTERVIEW

يمكن تحقيق الاستفادة القصوى من المقابلة الارشادية ، وفقا لما يتميز به المرشد النفسى من مهارات وفنيات تدعم اجراءها وتعمل على دفعها نحو تحقيق أهدافها .ان ادارة المقابلة الارشادية بالكفاءة المهنية المرجوة يحقق المعنى المقصود من أهمية استخدامها . ومن ثم ، يمكن تقويم المسترشدين وتقدير امكانياتهم على أسس علمية مدروسة من القياس النفسى .كما يمكن تقويمهم أيضا خلال الملاحظة التى توفرها المقابلة الارشادية حيث تشتمل هذه الملاحظة على ردود فعلهم على أسئلة المرشد النفسى التى يقدمها لهم ،طريقتهم فى الاستفسار منه ، أسلوبهم فى طرح الاسئلة عليه ، انعكاسات احاديثهم معه على سلوكهم ، وانفعالاتهم التى تعترى نفوسهم خلال المقابلة الارشادية بصورة عامة .

كما أن المقابلة الارشادية تتيح الفرصة لجمع وتوفير المعلومات الضرورية واللازمة عن المسترشدين فيما يتعلق بالاحداث التى وقعت لهم ، الازمنة التى مروا عليها ، الاماكن التى عاشوا وتوقفوا فيها ، وذلك لشرح وتفسير وتحليل حالاتهم ، وتسجيلها وفق نظام جيد من التسجيل الكتابى والسمعى والمرئى ، مما يسهم فى تطوير حالاتهم وانماء الخطة الارشادية التى يضعها المرشد النفسى من أجل مساعدتهم على حل مشكلاتهم بموضوعية .

وبناء عليه ، فان المقابلة الارشادية بما توفره للمسترشدين من تقويم

موضـوعى على اسس علميـة من القياس النفسى ، وملاحظة مباشرة لهم ومواجهتهم عن قرب وجها لوجه ، وجمع المعلومات اللازمة عنهم ، ووضع الخيارات والبدائل المتاحة أمامهم ، ومساعدتهم على اختيار الانسب منهـا من اجل اتخـاذ قراراتهم بأنفسهم ، وتسهيل مقـومات نمـوهم الشخصى وتطورهم الاجتماعى والتربوى والمهنى ، تسهم بفعالية فى اتاحة الفرصة للمسترشدين على تنمية استبصاراتهم الداخلية ، التعبـير عن مشـاعرهم بحرية ، تطوير تفاعلاتهم الاجتماعية ، واختيار اتجاهاتهم النفسية ، مما يحقق فى النهاية الهدف العام من المقابلة الارشادية وهو اعادة بناء شخصيات المسترشدين وتنميتها بما يحدث التاثير فى سلوكهم حيث يمكن أن يتغـير ويتعدل نـحو الافضل ٠

قيمـــة الوقت
THE TIME VALUE

«الوقت من ذهب ، الوقت ثروة ، الوقت لا ينتظـر احدا ، الوقت كالسيف ان لم تقطعـه قطعك» ٠ لعـل تلك الاقوال المأثورة وغيرها التى ترددت حول قيمة الوقت على الالسنة الناطقة بلغات مختلفة تدل على قيمته وأهميته بالنسبة للفـرد وللمجتمع ، وتدل عـلى أنه عامل هام فى حيـاة الانسـان ، ان اهمله فقد الكثـير من قيمته كفرد ، ومن مقـومات تنميته ووسائل تطوره ٠

وبناء عليه ، يعتبر الوقت من أهم المقومات التى تساعد فى بناء المقابلة الارشادية ٠ لذلك عندما نحدد موعدا للمسترشد، يجب ألا ندعه ينتظر بعده ولو بدقائق قليلة حتى لا يظن أنه أهمل ، أو غير مرغوب فى مقابلته، أو نسى موعد المقابلة ، كما اننا لا ننصح بأن يحضر للمقابلة قبـل موعدها بوقت طويل حتى لا يمل الانتظار وحتى لا تضطرب أعصابه نتيجة لذلك ، ولكن من المنطق أن يحضر المسترشد فى الموعد المحـدد بالضبط دون تأخير عن الحضـور ودون التبكير فيه ٠ وغنى عن القول ، أن تأخير المسترشـد عن موعد الحضور للمقابلة الارشادية يؤثر على وقتها حيث يقلل من المدة التى يجب أن تستثمر فيها ، كما أنه قد يؤثر على وقت المقابلة التالية لها مباشرة وبالتالى على المقابلات المتلاحقة بعدها ٠ ويجب أن يراعى المسترشد بأنه ليس هناك حالات طارئة أو حالات مستعجلة أو حالات خصوصية فى المقابلة الارشادية ، فلا يجوز له أن يقابل المرشد النفسى بدون موعد مسبق ، ولا ينتظر منه أن يستقبله فى أى وقت يشاء دون تحديد هذا الموعد ٠ وان كان لابد من مقـابلة المسـترشد النفسى بدون تحـديد موعد سـابق ، وان أصر

المسترشد على مقابلته دون تحديد لهذا الموعد ، فعليه أن ينتظر حتى ينتهى المرشد النفسى مما يشغله وحتى ينتهى من المقابلات التى حددت بمواعيد مسبقة ، ثم بعد ذلك يمكن أن يسمح له بمقابلته . ومن ناحية أخرى . لا يجوز للمرشد النفسى أن يعتذر للمسترشد عن مقابلته فى موعد حدده معه مسبقا وخصوصا اذا حضر اليه بغية اتمام هذه المقابلة . ولكن من الممكن أن يعتذر المرشد النفسى عن المقابلة قبل موعدها بوقت كاف وذلك باخبار المسترشد عن هذا الاعتذار تليفونياً او برقيا أو بريديا حتى نجنبه عناء الحضور . وكما يريد المرشد النفسى من المسترشد أن يحترم مواعيده، يجب عليه هو أيضا أن يحترم مواعيده ولاسيما اذا كان هناك اتفاق مسبق عليها .

ويجب على المرشد النفسى أن يعلن صراحة للمسترشد عن الفترة الزمنية التى سوف تستغرق فيها المقابلة بينهما وينصح بالا تقل عن ٣٠ دقيقة ولا تزيد عن ٤٥ دقيقة ، ويمكن الاعلان عن الفترة الزمنية فى المقابلة الاولى مع المسترشد بعبارة مثل : (أرجو أن يكون واضحا بأن مقابلاتنا سوف تستغرق ٤٥ دقيقة فى كل مقابلة لاننى مرتبط بعدها بمقابلات اخرى مع مسترشدين آخرين) . وهذا التنبيه يجعل المسترشد يحصر حديثه خلال هذه الفترة الزمنية على أن ينهى كلامه قبلهابدقائق معدودة . ونحن بهذا لا نقصد دفع المسترشد بعرض مشكلته بسرعة ولكن نعوده على تنظيم أفكاره فى خلال فترة زمنية محدودة ، وفى رأينا أن الذى لا يستطيع أن يقوله العميل فى خلال هذه الفترة لن يستطيع اضافته حتى لو امتدت المقابلة الى بعد الموعد المحدد لانتهائها .

ويفضل وجود ساعة معلقة على الحائط أو موضوعة على المكتب حتى تنبه المرشد بقرب الموعد الى الانتهاء وان لم يكن هناك ساعة غير تلك التى يحملها المرشد فى ساعده الايسر فعليه أن يختلس النظر اليها دون أن يشعر المسترشد بذلك حتى لا يدفعه للانتهاء من حديثه بسرعة وحتى لا يقطع افكاره وحتى لا يسبب له اضطرابا فى عرض مشكلته . ويجب أن تترك فترة زمنية حوالى ١٥ دقيقة بين نهاية مقابلة وبداية المقابلة اللاحقة لها حتى يسجل فيها المرشد النفسى ملاحظاته وكل ما يتعلق بالمقابلة السابقة وحتى يستعد فيها لاستقبال المسترشد الآخر فى المقابلة اللاحقة ، وينصح بأن تبدأ كل مقابلة فى موعد يحدد بالساعات الصحيحة بدون كسور مثل (٨ – ٩)، (٩ – ١٠)، (١٠ – ١١) ... وهكذا بحيث تكون الجلسة من ٨ الى ٤٥ر٨، من ٩ الى ٤٥ر٩ ، ١٠ الى ٤٥ر١٠ وهكذا .

ولا ينكر أحد اهمية الفترة الزمنية المحددة لكل مقابلة ، والمستمرة فى كل المقابلات منذ البدء مع الحالة وحتى اقفالها ، فى تحديد الاستراتيجيات

الارشادية واستثمارها فى تنميتهـا • وغنى عن القـول أن بعضـا من هذه الاستراتيجيات ينفذ فى وقت أقصر من غيرها ، فالاستراتيجية السلوكية مثلا تنفذ فى وقت أقل بكثير من الوقت المستغل لتنفيذ الاستراتيجية التحليلية أو الاستراتيجية المتمركزة حول العميل • ويرى المحللون النفسيون الوجوديون أن الوقت يجب أن يكون المحور الذى تدور حوله العلاقة الارشـادية بين المرشد النفسى والمسترشد من أجل فهم الاخير فهما جيدا • وللوقت أهمية خاصة للطرفين حيث انه يمثل الضابط العام للسرعة الكلامية ، فلا يدعهما يسترسلان فى الحـديث بسرعة حيث لا يفهم كل منهما الآخر ، ولا يدعهما يبطئان فى التعبير عن افكارهما فيضل كل منهما عن الآخر • وبنـاء على الفـترة الزمنية المسموح بها خلال المقـابلة يمكن للمرشد النفسى أن ينظم الحديث فيها بينه وبين مسترشده بالسرعة الملائمة لكل منهما لعرض ما يريد أن يطرحه فى المقابلة • كما أن المرشد النفسى يمكن أن ينتقل بالمقابلة عبر مراحلها المختلفة فى حدود الزمن المحدد لكل منها ، فلا يطغى زمن مرحلة منها على زمن المرحلة الاخرى • وتعتبر الفترة الزمنية الكلية التى تغطى كل المقابلات التى تتم بين المرشد النفسى والمسترشد بمثابة مؤشر جيد يدل على مدى نجاحه وتقدمه فى استراتيجيته الارشادية ، أو فشله وتخلفه فيها ، حيث يدل اقفال الحالة فى فترة زمنية معقولة تتناسب مع طبيعتها والعرف السائد حولها على كفاءة المرشد النفسى ونجاحه فى خططه الارشادية ، ويثير اقفالها فى فترة زمنية أطول من اللازم أو اقصر من المتعـارف عليه الشك حول كفاءة المرشد النفسى وجودة خططه الارشادية التى يتبعها •

المظهـر الشخصى للمرشـد النفسى

PERSONAL APPEARANCE OF THE COUNSELOR

يلعب المظهـر الشخصى للمرشد النفسى دورا هاما فى تنمية المقـابلة الارشادية وتقدمها نحوتحقيق أهدافها • ولايشترط بنجامين (Penjyamin, 1981) ملابس معينـة يرتديها المرشد النفسى غير أن تكون مناسبة وملائمة لوضعه المهنى ، وترك له مطلق الحرية ليقرر أيا منهـا يرتدى لأنه لا يمكن لأى مرشـد ان يرضى أذواق المسترشدين كلهم عما يرتديه • ومن جهـة أخرى اشترطت كوندلا (Kondela, 1981) عـلى المرشـد النفسى الانثى أن ترتدى الملابس المحتشمة التى تستر عورتها ولا تبرز مفاتنها بقدر الامكان ، وحددت الملابس التى يجب أن ترتديها المرشدة النفسية وهى تقابل بها مسترشديها بان تكون من النوع المألوف والمتعارف عليه فى ملابس النسـاء كالفساتين ، بشرط الا تكون قصيرة على غير العادة حتى لو كانت وفقا لموضة العصر ،

كما أوصت بعدم ارتداء اى من ملابس الرجال مثل (البنطلون) . ودعمت كوندلا رأيهـا بقولها أن مظهـر المرشـد النفسى يلعب دورا هاما فى تنمية شخصية المسترشد التى تعتبر المحصلة النهائية لأهداف المقابلات الارشادية، لأنه يعتبر النموذج المثالى (ideal model) الذى يقلده ويتوحد مع اتجـاهه وهو فى سبيل طريقه للشفاء مما الم به .

ان اول ما يقع عليه بصر المسترشد عند بدء المقابلات الارشادية ولاسيما الابتدائية منها هو المرشد النفسى ، ذلك الشخص الذى يقابله على اعتبـار انه المنقذ الذى سيأخذ بيده من هاوية النفس الى بر الامان والاطمئنان ، على اعتبار انه الفرد الخبير السوى الذى جاء يسعى فى طلب مساعدته ليعينه على حل مشكلاته ، على اعتبـار أنه المثل الأعلى والنموذج الحسن الذى يفترض أن يتمثل به ويقلد سلوكه الجيد حتى يتحقق أسمى معنى للحياة . وكيف يتحقق هذا ان لم يكن المرشد النفسى على مستوى لائق من المظهـر الشخصى ؟ كيف يكون الحال مع المسترشدين من الجنسين ان كان المرشـد النفسى مرتديا ملابس غير منسجمة فى ألوانها ، غير سليمة فى ذوقها ، غير مرتبـة ولا مهـذبة ، غير نظيفة ولا مستوية (مكوية) ؟ كيف الحـال مع المسترشدين من الجنسين ان كان المرشد النفسى اشعث اغبر ؟! ان كان مهملا لشعر رأسه أو شاربه أو لحيته ؟ كيف يكون الحال مع المسترشدين الرجال ان كانت المرشدة النفسية تؤدى مهمتها كاشفة لساقيها أو عارية الاكتـاف والذراعين ؟ كيف يكون الحال معهم ان كانت مبهرة بما تضعه من مساحيق التجميل على وجهها والمغالاة فيها؟ كيف يكون الحال مع المسترشدات الاناث ان كانت المرشدة النفسية تفسد الفطرة السليمة للانثى بارتدائها نوعا من ملابس الرجال ؟ كيف يكون الحال معهن ان كانت مسترجلة فى تصرفاتها وخشنة فى طبعها ؟ تساؤلات كثيرة واستفسارات شتى ليس لهـا الا اجابة واحدة فقط هى : المظهر الشخصى للمرشـد النفسى يجب أن يكون مناسبا لمكانته المهنية فى المقابلات الارشادية .

ولا تعنى كلمة (مناسب) أن تكون الملابس المرتدية غالية الثمن ، ولا ان تكون على احدث الموضات العالميـة ، ولا أن تكون مشـتراه من أفخم عروض الازياء . انما تعنى هذه الكلمة أن تتميز ملابس المرشد النفسى بكل الخصائص التى توفر البساطة التى يقدر عليها اى فرد ، والتى تحقق الذوق السليم الذى يرضى عنه الجميع بصـورة عامة . فلا يعقل مثلا ان يقـابل المرشد النفسى سواء أكان ذكرا أم أنثى المسترشدين بملابس سهرة مثل (بدلة اسـموكنج أو بدلة ردنجـوت بالنسبة للرجال ، أو فستان سواريه بالنسبة للنساء) بحجة الذهاب مباشرة الى حفلة تنكرية او سهرة غنائية بعد الانتهاء

من المقابلة الارشادية . ولا يعقل ان يرتدى المرشد النفسى سواء أكان ذكرا أم أنثى ملابس رياضية مثل (الشورط أو بدلة التدريب الرياضية) عند مقابلته للمسترشدين بحجة الذهاب مباشرة الى النادى لممارسة تمريناته بعد المقابلة الارشادية . أن الانشطة الترفيهية التى يستمتع بها المرشد النفسى فى حياته الخاصة وما يلزمها من ترتيبات معينة وملابس مميزة لا تهم المسترشد بقدر ما يهتم بما يرى عليه المرشد النفسى اثناء انشطته العادية فى حياته اليومية ، حيث انه قد لا يتسنى لاى مسترشد أن يستمتع بسهرة ما او بممارسة تمرين معين ، انما يتسنى لهم جميعا ممارسة الانشطة العادية فى الحياة اليومية وما يلزمها من بساطة فى الملابس وذوق فى الاختيار والتنسيق مما يضفى الانسجام العام على المظهر الشخصى للفرد بصورة عامة . وليكن نصب أعين المرشد النفسى دائما أن كل ما يرتديه سيكـــون له اثر بالغ فى الاهمية على نفسية المسترشد . ومن ثم يجب ان يكون حذرا فى مظهـره الشخصى ، فلا يغالى فيه بالافراط الزائد فى العناية به ، ولا يبـالغ فيـه بالاهمال الزائد لأى من خصائصه .

اســـتقبال المرشـــد

RECEPTION OF THE COUNSELEE

مما لا شك فيه ، أن الانطباع الاول الذى يخرج به المسترشد من المقابلة الارشادية سواء أكان جيدا أم سيئا يتوقف على كيفية استقباله منذ اللحظة الاولى التى يتقابل فيها مع المرشد النفسى المختص برعايته الارشـادية فى مكان الانتظار . وقد جرى العرف على أن ينتظر المسترشد فى مكان الانتظار حتى يتم استقباله المهنى من قبـل المرشـد النفسى بعـد ملء الاستمارات والمستندات المطلوبة والتى سوف نتناول وصفها وشرحها بالتفصيل فى الفصل التاسع من هذا الكتاب ان شاء الله وهذا ما يحدث غالبا فى المقابلة الارشادية الاولى التى تسمى بالمقابلة الارشادية الابتدائية .

تتحدد المقابلة الارشادية الابتدائية بناء على موعد مسبق بين المرشد والمسترشد هاتفيا بواسطة السكرتير المهنى الذى يعمل فى مركز الارشاد النفسى الذى اختـاره المسترشد ليرعى حاجاته الارشـادية ، أو عن طريق زيارة شخصية يبادر بها اليـه لتحديد هذا الموعد . ويذهب المسترشد الى مركز الارشاد النفسى قبل الموعد المحدد لبدء المقابلة الارشادية بوقت كاف يحدده السكرتير المهنى الذى يستقبله بابتسامة دافئة وكلمات طيبة تبعث بالأمل فى نفس المسترشد وتغرس الثقة فى الخدمة الارشادية المنتظر تقديمها اليـه . ويتسلم المسترشد من السكرتير المهنى عددا من الاستمارات تملأ بمعرفته

ومساعدة السكرتير اذا احتاج الامر الى توضيح أو تفسير لأى بند من بنود هذه الاستمارات . ويقوم السكرتير المهنى بتوصيل هذه الاستمارات الى المرشد النفسى فى غرفة الارشاد ، بينما ينتظر المسترشد فى مكان الانتظار حتى يجيئ موعد دخوله اليها عند بدء المقابلة حسب الموعد المحدد المسبق . وبعد أن يطلع المرشد النفسى على هذه الاستمارات لأخذ فكرة سريعة عن المسترشد وعن الظروف التى دعت الى حضوره اليه ، يخرج المرشد من غرفة الارشاد النفسى متجها الى مكان الانتظار لاستقبال المسترشد الذى ينتظره فيه ، على أن يتم الاستقبال فى الموعد المحدد لبدء المقابلة الارشادية بالضبط دون تقديم ودون تأخير حتى يتعود المسترشد على احترام المواعيد منذ الوهلة الاولى التى ينتظم فيها الارشاد . ويجب على المرشد النفسى ان يقدم نفسه بالكيفية التى تبرز دوره أمام المسترشد مصحوبة بابتسامة دافئة على النحو التالى :

المرشد النفسى : السلام عليكم ، اعتقد انك الاخ (س) الذى جاء لمقابلتى . أنا الدكتور ، أو الاستاذ (ص) الذى سيتولى رعايتك والاهتمام بموضوعك ان شاء الله . هل لك أن تصحبنى الى حيثما نتشاور معا فيما جئت من أجله .

توصيات ومحظورات :

١ - المبادرة بالقاء السلام على المسترشد ممزوجة بابتسامة دافئة تبعث الأمل فى نفسه ، وتغرس الثقة فى المرشد النفسى ، وذلك بمجرد أن تقع عين المرشد على المسترشد .

٢ - وضع المسترشد فى إطار العلاقة المهنية منذ اللحظة الاولى تمهيد لنقله الى المقابلة الارشادية ، وذلك بالتأكيد على أنه (فلان) الذى جاء ساعيا لمقابلة المرشد النفسى الذى سيتولى رعايته والاهتمام بموضوعه .

٣ - تقديم المرشد النفسى بالكيفية التى يجب ان يتعامل بها مع المسترشد منذ اللحظة الاولى على اعتبار انه دكتور او استاذ أو أخ . واننا ننصح بوضع حد للتعامل بينهما دون الغاء اى لقب منها ، وعدم التعامل بالأسماء الاولى مباشرة ، وعدم رفع الكلفة بينهما .

٤ - عدم الاشارة من قريب أو بعيد الى ان المسترشد قد جاء الى المرشد لمساعدته فى حل مشكلاته . ونؤكد على عدم ذكر كلمة مشكلة على لسان المرشد عند استقباله للمسترشد ، حيث يمكن تاجيلها حتى يدخلان غرفة الارشاد .

٥ ـ دعوة المسترشد لمصاحبة المرشد الى حيثما يتشاوران معا فى أمور المسترشد • ونؤكد على تعميق معنى التشاور فى نفس المسترشد منذ اللحظة الاولى حتى يعلم أنه طرف هام فى المقابلة وأن دوره ايجابى فيها • ونؤكد على البعد عن صيغة الامر مثل (تعال معى) •

٦ ـ يفضل عدم ذكر غرفة الارشاد النفسى فى اللحظة الاولى التى يستقبل فيها المرشد المسترشد مما قد يزعجه أو يتسبب فى إضطرابه • لذلك يفضل استعمال كلمات بديلة تحمل نفس المعنى مثل : هل لك أن تصحبنى الى «حيثما نتشاور» ، «مكتبى» ، «غرفتى» ، «مكان هادىء» ••• وما شابه ذلك •

٧ ـ يفضل أن يتقدم المسترشد عن المرشد فى خطواته وهما فى طريقهما الى غرفة الارشاد النفسى بعد ان يشار الى مكانها ، وذلك حتى لا يشعر المسترشد بأنه مسحوب اليها أن تقدمه المرشد فى خطواته ، وحتى يشعر بمسئوليته نحو نفسه وأنه برغبته جاء يسعى اليها طلبا للمساعدة فى حل مشكلاته •

ونحذر من اية مبادرة سيئة قد يبدأ بها المرشد النفسى عند استقبال المسترشد فى المقابلة الاولى ، وخصوصا ان كانت مصحوبة بعبوس على الوجه أو علامات من الضيق والتبرم • وتحذر من الاسلوب الردىء لاستقبال المسترشد الذى قد يتم على النحو التالى :

المرشد النفسى : أنت (س) الذى جئت من أجل مشكلة ما تعانى منها • أنا (ص) الذى سوف يساعدك على حلها • تعال معى الى غرفة الارشاد النفسى حتى ارى ماذا عندك • اتبعنى الى هناك • (حدد عيوب هذا الاستقبال) •

ولا يشترط نهائيا أن يتم استقبال المسترشد فى المقابلات التالية للمقابلة الابتدائية على نحو ما ذكر فيها ، لأنه بعد ذلك لن يحضر المسترشد الى مركز الارشاد النفسى الا فى موعد بدء المقابلة بالضبط أو على مشارفها بدقائق معدودة ، ولن يحضر قبلها بفترة طويلة حتى لا ينتظر بلا جدوى • كما أنه سيتعود المسترشد على طريقه الى غرفة الارشاد النفسى الذى سوف يسلكه اليها بمفرده بعد ذلك • ولن يستقبله المرشد النفسى فى مكان الانتظار بل سوف ينتظره فى غرفة الارشاد حيث يستقبل فى المقابلات التالية للمقابلة الاولى ، وذلك تدعيما لمبدأ ايجابية المشاركة من قبل المسترشد فى المقابلة الارشادية التى يدل عليها حضوره بنفسه اليها • وسوف نتناول خصائص

المقابلة الابتدائية وما يكتنفها من مهارات وفنيات فى الفصل التاسع من هذا الكتاب ان شاء الله مع المقابلات الأخرى التالية لها .

الخلاصــــة

استهل هذا الفصل بتوضيح الفرق الجوهرى بين مفهوم المقابلة ومفهوم اللقاء ، مع استعراض سريع لمفاهيم مختلفة لأنواع متباينة من المقــابلات التى تحقق أهدافا مغايرة تماما لما يجب أن تحققه المقابلة فى الارشاد النفسى. ثم استعراض عددا من التعاريف التى تناولت مفهوم المقابلة الارشادية وفق تسلسلها الزمنى توضيحا للتطورات التى طرأت على هذا المفهوم . وأخيرا اختتم هذا المبحث بصياغة عامة لتعريف المقابلة الارشادية على انها مواجهة انسانية بين المرشد النفسى والمسترشد فى مكان محدد وبناء على موعد سابق لفترة زمنية معينة من اجل تحقيق أهداف خاصة . وقد حلل هذا التعريف الى عناصره الاساسية التى تتكون من :

١ ـ المواجهة الانسانية ٢ ـ المكان المحدد ٣ ـ الموعد السابق
٤ ـ فترة زمنية معينة ٥ ـ الاهداف الخاصة .

وقد سرد العديد من الكتاب والمؤلفين المشتغلين بعلم النفس الارشادى والممارسين لمهنة الارشاد النفسى عددا من المبادىء العامة التى يجب أن تبنى عليها المقابلة الارشادية حتى تشكل ملامحها وتميز وجودها فى علم النفس الارشادى عن غيرها من المقابلات التى تتم فى مجالات أخرى محققة أهدافا مغايرة لما تحققه المقابلة الارشادية .ومن هذه المبادىء (١) العلاقة الانسانية الدافئة بين المرشد النفسى والمسترشد ، (٢) تسجيل المقابلة الارشادية بأية صــورة من صــور التسجيل المتعارف عليها ، (٣) المناقشة الموضوعية بين المرشد والمسترشد والمجردة من التحيز الشخصى اللاشعورى ، (٤) وضوح المناقشــة من جانب الطــرفين ، المرشد والمسترشد بلا غموض أو لبس أو مواربة ،و (٥) الصمت والانصات الممارس بايجابية بين المرشد والمسترشد .

وتتم المقابلة الارشادية بناء على اتجاهين اساسين هما : الاتجاه المباشر الذى يتميز بان المرشــد النفسى هو الذى يحدد أهداف المقابلة الارشــادية والغرض منها بالسيطرة على الظروف المحيطة بها ، وذلك مثــل ما يتبعه اصحاب الاتجاه المباشر فى الارشاد النفسى وفى مقدمتهم اليس Ellis ويسمى هذا الاتجاه بالاتجاه التعليمى لما يقوم به المرشد النفسى من تعليم المسترشد كيفية حل مشكلاته بنفسه . ويعتبر توفير الوقت والجهد المبذول فى عملية الارشاد النفسى من أهم مميزات هذا الاتجاه ، غير أنه ينتقد بأنه غير مرن

فى تعامله مع المسترشدين . أما الاتجاه الثانى فهو الاتجاه غير المباشر الذى يتميز بأن المسترشدين هم الذين يحددون الاهداف من المقابلة الارشادية والغرض منها بالسيطرة على وسائل الاتصال بينهم وبين مرشدهم النفسى ، وذلك مثل ما يتبعه أصحاب الاتجاه غير المباشر فى الارشاد النفسى وفى مقدمتهم روجرز (Rogers) ويسمى هذا الاتجاه باتجاه التفاعل التأثيرى لما يقوم به المرشد النفسى من تنمية شخصية المسترشد عن طريقة تاثيره الشخصى عليه . ويعتبر توفير المرونة للمسترشد والتعبير الحر عما يكنه فى نفسه ، من أهم مميزات هذا الاتجاه ، غير أنه ينتقد بانه مضيعة للوقت .

ويمكن الاستفادة من المقابلة الارشادية فى تقويم المسترشدين وتقدير امكانياتهم بمهارات الملاحظة والقياس النفسى . كما يمكن تجميع المعلومات اللازمة عنهم بمهارات التسجيل بأنواعها ، ومهارات كتابة التقارير ودراسة الحالة . ومن ثم فان المقابلة الارشادية بما توفره للمسترشدين من تقويم موضوعى لهم على أسس علمية من القياس النفسى ، وملاحظة مباشرة ، ومواجهة عن قرب وجها لوجه ، وجمع المعلومات الضرورية عنهم ، ووضع الخيارات والبدائل المتاحة أمامهم ، ومساعدتهم على اختيار الانسب منها فى سبيل اتخاذ قراراتهم بانفسهم ، تسهم بفعالية فى تسهيل مقومات نموهم الشخصى وتطورهم الاجتماعى والتربوى والمهنى .

ويعتبر عامل الوقت من أهم المقومات التى تساعد فى بناء المقابلة الارشادية . لذلك يجب مقابلة المسترشد فى الموعد المحدد لمقابلته بالضبط دون تبكير أو تأخير حتى لا يتأثر وقت المقابلة التالية بذلك . ويجب عدم مقابلة المسترشد بدون اذن مسبق مع مراعاة عدم وجود حالات طارئة أو حالات مستعجلة ، واذا لزم الامر فعلى المسترشد ان ينتظر حتى ينتهى المرشد النفسى من كل مقابلاته الارشادية التى حددت بمواعيد سابقة وبعدها يتسنى له مقابلته . ولا يجوز للمرشد النفسى أن يعتذر عن مقابلة مسترشده الا بعد افادته بذلك بفترة زمنية كافية تمكنه من عدم حضوره اليه . ويجب ان تكون الفترة الزمنية المستغرقة فى المقابلة الارشادية ومدتها فى المتوسط ٤٥ دقيقة واضحة منذ البداية فى المقابلة الارشادية الابتدائية حتى ينحصر حديث المسترشد فى نطاق هذه الفترة ، فلا يسترسل فى الكلام الى ما بعدها ، أو يستنفذ وقت المقابلة الارشادية فى ثرثرة لا جدوى منها . وتكمن الاهمية فى معرفة الفترة الزمنية المحددة لكل مقابلة ، والمستمرة فى كل المقابلات فى تحديد الاستراتيجيات الارشادية واستثمارها فى تنميتها ، كما انها تعتبر بمثابة مؤشر جيد يدل على مدى نجاح المرشد النفسى وتقدمه فى استراتيجياته الارشادية ، أو فشله وتخلفه فيها .

ويلعب المظهـر الشخصى للمرشد النفسى دورا هاما فى تنمية شخصية المسترشد التى تعتبر الهدف النهائى للمقابلة الارشادية • وبلرغم أن بنجامين لم يشترط ملابس معينة يرتديها المرشد النفسى غير أنها تكون مناسة لوضعه يشترط ملابس معينة يرتديها المرشد النفسى غير انها تكون مناسبة لوضعه المهنى ، الا أن كوندلا اشترطت على المرشدة النفسية أن تكون محتشمة فى ملابسها على اعتبار أن المرشد النفسى هو النموذج المثالى فى نظر المسترشدين الذين يرغب الكثير منهم فى تقليده وفى التوحد مع اتجاهاته وقد اكد أغلب المشتغلين فى الارشاد النفسى على أن المظهر الشخصى للمرشد يجب أن يكون مناسبا لمكانته المهنية فى المقابلات الارشادية ، بمعنى أن تكون ملابسه من البساطة التى يقدر عليها اى فرد ، ومن الذوق الذى يرضى الجميع •

تعتبر الطريقة التى يستقبل بها المسترشد لأول مرة فى مركز الارشاد النفسى الذى اختاره ليرعى حاجاته الارشادية ، ذات أثر هام وفعال فى تقبله للعملية الارشادية ، وفى انتظامه فى مقابلاتها • ان الانطبـاع الاول الذى يخرج به المسترشد من المقابلة الارشادية الاولى سواء أكان جيدا أم رديئا يتوقف على كيفيـة استقباله منذ اللحظة الاولى فى مكان الانتظار بالمركز الارشادى المختار • لذلك يجب على السكرتير المهنى أولا ثم المرشد النفسى ثانيا أن يستقبلا المسترشد بابتسامة دافئـة تبعث الامل فى نفسه وتغـرس الثقة فى الارشـاد النفسى وفى المرشد النفسى • وعلى المرشـد أن يذهب الى المسترشد ليستقبله بنفسه فى مكان الانتظار ويصحبه معه الى غرفة الارشاد النفسى فى المقابلة الابتدائية فقط • وبعد ذلك يستقبل المرشد المسترشد فى غرفة الارشاد النفسى فى المقابلات التالية للمقابلة الاولى تدعيما لمبدأ المشاركة الايجابية من قبل المسترشد فى المقابلات الارشادية التى تسهم الى حد كبير فى حل مشكلاته واتخاذ قراراته بنفسه •

تمارين للمنـــاقشة

اولا : استعرض وجهات النظر المختلفة التى تنـاولت مفهوم المقـابلة الارشادية وفق تسلسلها الزمنى .

ثانيا : تنـاول التعريف العام للمقابلة الارشادية بشىء من التفصيل ، موضحا عناصرها الاساسية .

ثالثا : «لا يجوز لاية مقابلة ارشادية أن تتم الا بوجود مبادىء عـامة تميزها عن غيرها من المقابلات الاخرى» .

■ اشرح المبادىء العامة التى تشكل ملامح المقابلة الارشادية وتميـز وجودها فى مجال علم النفس الإرشادى .

رابعا : «تتم المقابلة الارشادية بناء على اتجاهين اساسين هما الاتجاه المباشر والاتجاه غير المباشر» .

■ استعرض كلا من هذين الاتجاهين بشىء من التفصيل .

خامسا : «ان ادارة المقابلة الارشادية بالكفاءة المهنية المرجوة يحقـق المعنى المقصود من أهمية استخداماتها» .

■ وضح المعنى المقصود من أهمية المقابلة الارشادية .

سادسا : «يعتبر الوقت من أهم المقومات التى تساعد فى بنـاء المقـابلة الارشادية» .

■ ناقش هذه العبارة مع الشرح والتحليل .

سابعا : «يلعب المظهـر الشخصى للمرشد النفسى دورا هاما فى تنميـة شخصية المسترشد التى تعتبر المحصلة النهائية للمقابلات الارشادية» .

■ استعرض المناقشات التى تناولت هذا الموضوع ، مع توضيح وجهة نظرك الشخصية حوله .

ثامنا : كيف يتم استقبال المسترشد فى المقابلة الارشادية الابتدائية ؟

تاسعا : اذكر التوصيات والمحظورات التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند استقبال المسترشد لأول مرة ، مع التوضيح بأمثلة على الاستقبال الجيد له والاستقبال الردىء .

الباب الثانى

البيئـــــة المهنيـة

PROFESSIONAL ENVIRONMENT

■ الفصل الثالث :

غرفة الارشاد النفسى

■ الفصل الرابع :

غرفة الارشاد النفسى

■ الفصل الخامس :

نماذج من البيئة المهنية

لقد اتضح بأن المقابلة الارشادية لا تتم الا فى مكان محدد ،حيث يعتبر وجود هذا المكان عنصرا هاما من عناصر اتمامها. وليس البر أن ندقق فى اختيار نوعيته ،ولكن البر يكمن فى كيفيته وفى الجو العـام الذى يكتنفه ، فالمطلوب الهدوء التام وعدم الازعاج على أى نحو كان . والبيئة المهنية التى تتم المقابلة الارشادية فيها تختلف حسب المجال الذى تقدم فيه خدمة الارشاد النفسى . فالبيئة المهنية فى المجال المدرسى تختلف عن البيئة المهنية فى المجال العيادى ، والبيئة المهنية فى مجال الجامعة تختلف عن البيئـة المهنية فى مجال الخدمة النفسية العامة (مركز الارشاد النفسى) . والبيئة المهنية فى مجال اعادة تاهيل المعوقين تختلف عن البيئة المهنيـة فى مجال الممارسـة الخصوصية (Private Practice) . ويكون القياس على هذا المنوال

كما ان البيئة المهنية تختلف باختلاف اتجاهات الارشاد النفسى والتابعين لها من الممارسين . فالبيئة المهنية فى الاتجاه النفسى التحليلى تختلف عن البيئة المهنية فى الاتجاه الانسانى ، والبيئـة المهنية فى الاتجاه الانفعـالى العقـلانى تختلف عن البيئة المهنية فى الاتجـاه السلوكى . وبالمثـل يكون الاختلاف فى البيئة المهنية بين باقى الاتجاهات الاخرى .

ولما كان تناول البيئة المهنية فى كل مجال من هـذه المجالات المتباينة يخرج عن نطاق بحثنا «فى هذا الكتاب»،ولما كان الاطار العام الذى يحيط بالبيئة المهنية فى كل من هذه المجالات يعتبر مماثلا للاطار العام فى المجال الآخر ، لذلك تمشيا مع أهداف هذا المؤلف سوف نكتفى بعرض لبيئة مهنية افتراضية لوحدة ارشادية ممثلة فى مجال الممارسة الخصوصية والتى يمكن اجراء بعض التعديلات الطفيفة على مكوناتها بالغاء بعضا منها،أو اضافة مكونات جديدة عليها لتلائم البيئة المهنية فى أى من المجالات الاخرى. كما يمكن تكرار غرفة الارشاد النفسى وغرفة الملاحظة التابعة لها والملحقة بها لتلائم بصورة خاصة مجال الخدمة النفسية العامة فى مركز الارشاد النفسى أو مجال الارشاد النفسى الجامعى . وسوف نقدم عرضا لنماذج من البيئات المهنية التى تقدم فيها خدمة الارشاد النفسى وفقا لاتجاهاته المختلفـة التى يتبعها وذلك فى الفصل الخامس ان شاء الله .

وعلى فرض أن هناك شقة خصصت لممارسة عملية الارشاد النفسى فيها ، فلا نطلب أن تكون أكثر من غرفة واحدة كبيرة تتم المقابلة الارشادية فى جزء منها ،حيث يمكن فصل الجزء الآخر ليكون غرفة للملاحظة تصمم وتجهز

بطريقة معينة تسمح لفرد أو اكثر ان يلاحظ ويسمع من خلالها كل ما يدور فى الجزء الاول من الغرفة والذى يمثل غرفة الارشاد النفسى،والتى تتم فيها المقابلة الارشادية،وذلك اذا اقتضت الحالة قيد الدراسة هذه الملاحظة.ويجب أن تحتوى الشقة على صالة للإنتظار بها مكتب لتسهيل أعمال السكرتارية والاستقبال،ومقاعد لتوفير الراحة للمراجعين والمترددين على المرشدالنفسى. وكذلك يجب الا تخلو الشقة من دورة مياه لقضاء الحاجة وقت الحاجة . ومن المؤكد ان تكون هذه الشقة بعيدة عن الضوضاء سواء اكان مصدره الطريق العام أو رد فعل لحركات غير عادية داخل المبنى الذى يحتوى هذا المكان .

واذا كنا نعرض هنا نموذجا لبيئة مهنية افتراضية ممثلة فى وحدة ارشادية فى مجال الممارسة الخصوصية،فان ذلك لا يعنى بالضرورة اقتصارها على هذا المجال فقط ، بل من الممكن جدا أن تلقى هذه البيئة المهنية الضوء على ما يمكن أن يستفيد به ويسترشد بنوره العاملون فى مجال الارشاد النفسى عند التفكير فى انشاء وتكوين وحدات ارشادية مماثلة فى مجالاته المختلفة . وبالرغم من المحاولة التى اكتنفت هذا النموذج ليكون شاملا ووافيا فى تغطية أغلب العناصر المكونة للبيئة المهنية لأية وحدة ارشادية فى أى مجال من مجالات الارشاد النفسى ، الا انه لا مانع فى اجراء ما يراه المرشدون النفسيون من تعديلات عليها لتلائم انشطتهم .

الفصل الثالث

غــــرفة الارشـــــاد النفسى

COUNSELING ROOM

- الاضـــــاءة .
- السجـــــاد .
- الستائر ، الجدران ، والمعلقات .
- المكتب والهـاتف .
- خزنة حفظ المستندات .
- الكراسى والمناضـد .
- جهـاز التسجيل .
- مفهوم الارشاد النفسى .
- الخـــــلاصة .
- تمـــارين للمناقشة .

ن اول ما يتبادر لذهن، عند ذكر غرفة الارشاد النفسى، ثلاثية الاسئلة لتى ستكون من : ما يوجد فى الغرفة ؟ وكيف ؟ ولماذا ؟ وهذا ماسنعرضه ان شاء الله فى هذا الفصل بنظرة كلية شاملة على فرض أن كل عنصر من عناصر تاثيث غرفة الارشاد النفسى له دوره واهميته، مما يضفى على المكان الجو المهنى المطلوب ٠

الاضـــــــاءة
LIGHTNING

يجب أن يكون الاعتماد الاساسى فى اضاءة المكان على الكهرباء سـواء أكان ذلك أثناء النهار او خلال الفترة المسائية٠ ولايعتمد على ضوء الشمس الذى ينفذ خلال النوافذ اثناء النهار لانارة غرفة الارشاد النفسى لأن الستائر ستكون مسدلة عليها٠ ولا ينصح بتعليق ثريا تتوسـط سقف الغـرفة حتى لا تجذب انتباه المسترشد فيشرد ذهنه عن متابعة مايدور فى المقابلة، ولاداعى لوضع اباجورات فى الاركان والتى قد تضفى شاعرية على الجو العام للغرفة توحى بخلوة نحن فى غنى عنها ولاسيما اذا كان المرشد النفسى والمسترشد مختلفين فى الجنس٠ وتفضـل الاضـــاءة غـير المباشرة والتى تصدر عن (الفلورسنت) بحيث تكون متوزعة توزيعا متساويا على مساحة الغرفة ، ومنبعثة من خـلف سدايب بلاستيك منتشرة على سقف الغـرفة حيث يعم الضوء كل انحاء الغرفة منتشرا فيها بطريق غير مباشر ٠

السجـــــاد
CARPETS

ان أول ما يلفت نظر المسترشد هو أرضية المكان الذى تطأه قدماه لأول مرة٠ وقد تستأثر أرضية الغرفة بنظر المسترشد وقتا أكثر من أى ماكن آخر فيها لأنه تلقائيا قد يتطلع الى أعلى حيث يركز بصره على سقف الغـرفة أو يغض من بصره الى أسفل حيث يقع نظـره على أرضيتها وذلك أثنـاء تعامله مع مرشده النفسى كوسيلة هروب من سؤال أو بحث عن اجابة له، أو محاولة لطرد ذكرى من العقل أو استرجاع ماضى اليه ٠ لذلك فان وجود سجاد يفرش أرضية الغـرفة له أهمية خاصـة فى احتمـال تاثير ذلك على انفعالات المسترشد ٠ ومن ثم يجب التدقيق فى اختيار السجاد بحيث يكون بكيفية معينة لا تزيد الحالة سوءا عنده انما تسهم فى تحسين الوضع ٠ وبناء

عليه، يجب البعد عن اختيار السجاد ذى الالوان القاتمة او المثيرة، والتى قد ترمز لاحداث متعارف ومتفق عليها من قبل الجميع، فاللون الاحمر على سبيل المثال يرمز للدم أو الخطر أو علاقة جنسية غير مشروعة . كما يجب البعد عن السجاد ذى الاشكال الهندسية التى تحتوى على خطوط وزوايا ومنحنيات، او السجاد ذو التشجير والرسومات التى تظهر بتزاحم غير عادى، لان كل ذلك او بعضا منه قد يمثل رموزا معينةلاحداث خاصة مترسبة فى اللاشعور عند المسترشد، فتثير فى نفسه ما حاول كبته مما قد يزيد الحالة سوءا بدلا من الاسهام فى التحسين. لذلك يفضل أن يكون السجاد ذا الوان هادئة فاتحة خالية من أية رسومات أو تشجير، ويستحسن أن تختار الالوان التى ترمز للصفاء والنقاء والحياة فى النعيم مثل اللون الاخضر السادة الذى يرمز للنبات والزرع والجنة، او اللون الازرق الفاتح السادة الذى يوحى بصفاء السماء ونقائها ورونقها .

الستائر والجدران والمعلقات

CURTAINS WALLS AND PICTURES

الستائر Curtains :

تستبعد الستائر الشفافة التى تسمح برؤية كل مايدور خلفها خلال النافذة حتى لا تشغل تفكير المسترشدين فيشرد عن متابعة مرشده النفسى أو تخرجه عن نطاق اشتراكه الفعلى فى المقابلة الارشادية التى جاء من أجلها، ولاسيما اذا كانت غرفة الارشاد النفسى تقع فى تجاور قريب من مساكن اخرى يسمح بتبادل استطلاع كل الاحداث التى تقع فى كل منها او يسمح بتطفل بعض الافراد المجاورين بالتطلع والمراقبة المتعمدة لكل ما يدور فى المقابلة مما يحرج المسترشد ويعوق عمل مرشده النفسى . لذلك تفضل الستائر التى تحجب الرؤية عما يدور خلفها وتقطع خط الاستطلاع المتبادل بين غرفة الارشاد النفسى وما يجاورها من مساكن سواء أكانت عن قرب أم بعد . وما ذكر عن السجاد ومحظوراته يعمم على الستائر ، ويفضل أن يكون هناك تناسق فى الالوان بين السجاد والستائر مما يريح النفس .

الجدران Walls :

لايختلف الرأى فيما يتعلق بالجدران عما اثير حول السجاد من حيث الالوان والتشجير والرسومات . لذلك يستبعد طلاء الجدران بالالوان القاتمة أو المثيرة ، كما يستبعد اللصق عليها باوراق الجدران الخاصة ذات التشجير أو الرسومات لنفس الاسباب التى ذكرت فى حالة اختيار السجاد. وغنى عن الذكر، ان طلاء الجدران بالالوان الفاتحة يزيد من اضاءة المكان،

كما ان تناسقها مع السجاد والستائر والاثاث يضفى رونقا جذابا على الجو المهنى العام لغرفة الارشاد النفسى مما ترتاح له النفس وتهدأ انفعالاتها ٠

المعلقـــــــات Pictures :

عن علماء النفس على مختلف اتجاهاتهم ومدارسهم، أن صورة معينة قد تعكس رؤية خاصة تختلف من مسترشد لآخر، فكل يراها حسب ما هــو مترسب عنده فى اللاشعور من نشاط وأحداث ترمز لها هذه الصورة ، يريد بكل وسيلة ان يحجبها عن الظهور أو عدم الاشارة اليها ٠ ولقد استخدمت عــدة صور خاصة بواسطة كثرة من العلماء بكيفية خاصة وفى حالات معينة لارتياد المجهول واقتحام المكبوت فى نفس المسترشد وذلك من اجل انتشاله من تصوراته الخاطئة ومواجهته بالواقع سعيا لرده الى عالم الحقيقة ٠ ولعل الاختبارات الاسقاطية للشخصية بصورة عامة واختبار تفهم الموضوع (TAT) بصفة خاصة تدعم ما نقصد اليه ٠

وبناء عليه فان الصور التى قــد تعلق على الجــدران فى غرفة الارشاد النفسى قد لاتخدم المسترشد، بل ربما تضره اذا صادفت وعكست تصورا خاصا مكبوتا عنده فى اللاشعور ٠ فاللوحات التى تمثل أشخاصا ، رجالا ونساء ، والصور التى تمثل مركبات كالقطار والسيارة ٠٠٠ وما شابه ذلك قد تتسبب فى طرح سىء للمسترشد٠ لذلك يفضل استبدالها بلوحات تحمل بعض آيات الذكر الحكيم التى تريح النفس وتطمئن القلوب مثل قوله تعالى جل وعلا : (الا بذكر الله تطمئن القلوب) ، (ومن توكل على الله فهو حسبه)، (أفوض أمرى الى الله وحسبى الله ونعم الوكيل) ، ٠٠٠ وما شابه ذلك ٠ ان هذه الآيات الكريمة تسهم الى حد كبير فى بذر بذور الامل فى نفس المسترشد التى ان رواها ورعاها بمساعدة مرشــده النفسى قد تنبت وتنمو وتزدهر وتثمر ويمكن جنيها فيتحقق بذلك الهدف والنتيجة ٠

ومما هو جدير بالذكر أن هناك بعض المسترشدين الاميين الذين لايقرأون ولايكتبون، لذلك فمن الضرورى أن تكون هناك بعض المعلقات على الجدران بجانب تلك التى تحمل ما تيسر من آيات الذكر الحكيم، والتى قد تخــدم الغرض مثل لوحة الشروق أو صورة لأزهار ناضرة٠ ومن أجمل ما يمكن أن يعلق على الجدران منظر الكعبة الشريفة ومنظــر مسجد رســول الله ﷺ ومنظر المسجد الاقصى الذى بارك الله حوله ٠ مثل هذه المناظر تسهم الى حد كبير فى اطمئنان القلب وراحــة النفس وذلك من منطلق الايمــان بأن زيارة هذه الامكان المقدسة تغسل القلوب وتطهر النفوس، كما أنه قد يغفر الله الذنوب لمن تاب وآمن وعمل عملا صالحا ٠ هذا هو حلم وأمل الكثـير من المسلمين سواء أكانوا أسوياء أو معتلين نفسيا ٠

المكتب والهـــاتف

DESK AND TELEPHONE

المكتب Desk :

هناك الكثير من المرشدين النفسيين لا يستخدمون أى مكتب،ولاتحتوى غرف ارشادهم النفسى عليه،الا أنه يفيد فى بعض الحـالات حيث يستخدم عند كتابة التقارير والحالات والملاحظات التى تتعلق بكل مقابلة ، ويكون ذلك بعد انتهائها وبعد مغادرة المسترشد غرفة الارشاد النفسى · ومن جهة أخرى ، يرى البعض أن وجود مكتب فى غرفة الارشاد النفسى يضفى شرعية وقدسية على البيئة المهنية الارشادية ·

ويرى أصحاب الرأى الذى ينادى بعدم وجود مكتب فى غرفة الارشاد النفسى بأن خلوها منه يشعر المسترشد وكأنه ضيف على المرشد،يتعامل معه فى بيئة طبيعية بعيدا عن الجـو المهنى،وبعيدا عن الشكليات والرسميات التى قد تحرج موقف المسترشد مما يجعله يحس فى كل مقابلة له مع مرشده بأنه مازال يعانى من مشكلاته التى لا يدرى متى يتخلص منها·كما أن البيئة الطبيعية التى يحسها المسترشد فى مقابلته مع المرشد تجعله اكثر اقبالا عليه واكثر انفتاحا على نفسه · لذا يوصى أصحـاب هذا الرأى بأن تدعم هذه البيئة الطبيعية بكرم الضيافة ، حيث يقدم للمسترشد شيئا يتناوله أثنـاء المقابلة الارشادية وليكن مشروبا خفيفا،أو طبقا من الحلوى،أو بعضـا من الفاكهة ، ولاسيما اذا كان المسترشد متوترا على غير العـادة فى مقابلته أو منفعلا اكثر من اللازم أثناء عرض مشكلته ·

وينتقد أصحاب الرأى الذى ينادى بضرورة وجود مكتب فى غرفةالارشاد النفسى أسلوب التدليل ــ على حد تعبيرهم ــ الذى يتعامل به أصحاب الرأى الاول مع المسترشدين ، مؤيدين وجهـة نظرهم بأن المسترشد جـاء للمرشد ليطلب المساعدة فى حل مشكلاته،واذن عليه أن يعى ذلك تماما وأن يحسه فى كل مقابلة له مع المرشد حتى يعتمد على نفسه فى حلها،ويتخذ القرارات بنفسه فى شانها،وهذا هو هدف الارشاد النفسى بوجه عام،وهدف كل مقابلة على وجه الخصوص،أما الضيافة وكرمها التى تسهم فى ابعاد المسترشد عن الجو المهنى للمقابلة الارشادية تتسبب فى اكسابه نوعا من الاتكالية والسلبية مما يؤثر على أنشطته المتعلمة نحو حل مشكلاته،وتتسبب فى رفع الكلفـة بينه وبين المرشد النفسى مما يجعل العلاقة الانسانية المهنية بينهما تخـرج عن مفهومها وتصبح علاقة صداقة تتسم بالمجاملات وبشىء من التنازلات · لذلك يجب على المسترشد أن يفهم أنه مسترشد،وأنه جاء ليطلب المساعدة

من المرشد،وانه لايربطه به أية صلة غير العلاقة الانسانية التى تتسم بالدفء فى التفاعل المهنى ، بعيدا عن الصداقة وأية سمة من القرابة • كما ان غرفة الارشاد النفسى ليست كافتيريا تقدم ما يشجع الزبائن على ارتيادها،ولكن كوبا من الماء أو من عصير الليمون البارد فىفصل الصيف،أو فنجانا من الشاى او القهوة الساخنين فى فصل الشتاء قد يفيد تقديمهم للمسترشد فى تهدئة الحالات الانفعالية الشديدة أو فى حالات التوتر البالغة التى قد تعتريه اثناء المقابلة الارشادية • وغنى عن القول،ان المكتب يفيد فى وضع التليفون عليه وكذلك جهاز التسجيل وبعض الملفات والمستندات والاوراق المتعلقة بالمسترشد ولا يشترط أن يقابل المرشد النفسى مسترشده وهو جالس خلف مكتبه ولكنه من الممكن أن يجلس بجواره بعيدا عن المكتب •

الهـــــاتف Telephone :

قد يظن لأول وهلة أن وجود الهاتف فى غرفة الارشاد النفسى وسيلةعادية لاستقبال المكالمات التى ترد للمرشد النفسى سواء أكانت لغرض تحديد موعد لمقابلة أو اطمئنان عن صحة،أو ربما تكون المكالمة تخص الحالات النفسية أو قد تكون مكالمة شخصية• ولكن فى الحقيقة،مثل هذه المكالمات غير واردة بتاتا، وليس من أجلها وضع الهاتف فى غرفة الارشاد النفسى،لانها تستقبل بواسطة مكتب السكرتارية الارشادية الذى يتولى أمرها• وقد يحول البعض من هذه المكالمات الى المرشد النفسى اذا صادف حدوثها الوقت الفاصل بين مقابلة وأخرى بحيث يكون خاليا غير منشغل مع مسترشد ما لانه من المتفق عليه عدم ازعاجـــه باية مكالمة مهما كانت أهميتها أثناء انعقـــاد المقابلة الارشادية • ولايتبادر للذهن طالما الحال على هذا المنوال أن الهـــاتف فى غرفة الارشاد النفسى يعتبر من المستلزمات التكميلية للديكـور لأن الهدف والغرض من وجود الهاتف فى غرفة الارشاد النفسى من الاهمية بمكان يجعل تفكير الفرد أعمق من سطحية الظنون •

ان وظيفة الهاتف فى غرفة الارشاد النفسى تقتصر على الارسال فقط ، ارسال المكالمات التى يرغب أن يجريها المرشد النفسى لخدمة اغراض خاصة تسهم فى تحقيق الاهداف التى من أجلها تتم المقابلة الارشادية • (هلين كين ١٩٧٩ ــ Helen Keen) • ومن هذه الاغراض ما يلى :

(١) الاتصال بولى أمر المسترشد اذا كان قاصرا،أو باحد اقربائه اذا كان بالغا للاستفسار منه عن أية معلومات قد تفيد المقابلة الارشادية ، ويكون ذلك فى حضور المسترشد نفسه وعلى مسمع منه وبناء على موافقته بهـدف التاكيد على صحة المعـلومات من هذا المصـدر بالذات حتى لا يدع المرشد النفسى مجالا للمسترشد لانكارها بعد ذلك •

(٢) الاتصال بزميل مهنى للمرشد النفسى ، قد يكون طبيبا نفسيا ، اخصائى أمراض عصبية أو عقلية، اخصائيا اجتماعيا، او مرشدا نفسيا آخر اكثر خبرة أو أكثر تخصصا فى حالة المسترشد، وذلك بهدف الاستفسار منه، أو اشراكه معه فى بحث تلك الحالة مما يفيد المقابلة الارشادية ويدعمها . ويفضل أن يكون ذلك بحضور المسترشد حتى يشعره باهتمامه به وباهتمامه ببحث حالته التى جاء من اجلها على المستوى التخصصى المهنى المطلوب . وان الحديث المتبادل بين المرشد النفسى وزملائه المهنيين هاتفيا قد يبرز بعض النقاط التى تسهم فى حل مشكلات المسترشد بطريق مباشر كما انها قد تساعده على فهم نفسه بطريق غير مباشر مما يسهم فى استخدام طاقاته وامكاناته لحل مشكلاته .

(٣) الاتصال بناظر مدرسة أو أحد أعضاء الهيئة التدريسية فيها اذا كان المسترشد تلميذا، الاتصال بمدير مؤسسة أو رئيس عمل اذا كان المسترشد موظفا، الاتصال بزوج أو زوجة، بابناء أو آباء أذا كان المسترشد يظن أن أحدهم يمثل مصدرا للمشكلة. ويكون هذا الاتصال بناء على رغبة المسترشد وأمامه وعلى مسمع منه بغرض منح التوصيات، توضيح الصورة، استطلاع الامر، واجراء كل مايمكن أن يخدم المقابلة الارشادية ويسهم فى تطوير الحالة للافضل .

(٤) الاتصال بالهيئات العلاجية والمهنية والاجتماعية والتربوية لايجاد الفرص بها للمسترشد حسب حاجته الارشادية، او لاحالته اليها اذا تطلب الامر ذلك وبناء على تشاور فى الرأى بين المسترشد ومرشده النفسى حول ما سيكون عليه الوضع الجديد عند انتساب المسترشد اليه .

(٥) الاتصال باعضاء متجانسين فى مهنة معينة (اطباء — مهندسين — مدرسين — ...) ، باعضاء متقاربين فى العمر (٢٠ سنة — ٣٠ سنة — ٤٠ سنة — ...) ، باعضاء من جنس واحد (رجال — نساء)، باعضاء متجاورين فى بيئة سكنية واحدة (ميدان — حى شارع)، او باعضاء مشتركين فى مشكلات متشابهة (تربوية — مهنية — صحية ...) وذلك للاتفاق معهم على تحديد موعد لاتمام مقابلة ارشادية جماعية لهم من أجل دراسة مشكلاتهم بشرط أن تكون هذه المقابلة الجماعية (التى يتم الاتفاق على اتمامها فى حضور المسترشد) تفيده هو شخصيا، ويكون عضوا فيها ومتجانسا مع أعضائها على مستوى سبق ذكره . ويتم ذلك بناء على اقتناعه ووفق ترتيب خاص من المرشد النفسى .

خـزنة حفظ المستندات

SAVING BOX FOR DOCUMENTS

يفضل أن تكون خزنة حفـظ المستندات من الحـديد (شانون) بحيث تحتوى على عدد من الادراج المحكمة الغلق بالمفاتيح . يستخدم قسـما من هذه الخزنة (الشانون) لحفظ المواد والمطبوعات والكتيبات والنشرات التى تتعلق بالحقل المهنى الارشادى مثل اختبارات الذكاء والميول والاهتمامات والاتجـاهات والاستعدادات والاختبـارات الاسقاطية والاختبارات النفسية الأخرى . (هذه المواد لها مبحث مستقل فى مجال آخر غير مسجل فى هذا الكتاب) ويستخدم القسم الآخر لحفظ ملفات المسترشدين وشرائط التسجيل الصوتى والمرئى المسجل فيها كل مايتعلق بهم وبحـالاتهم وبمقـابلاتهم . تصنف هذه المحتويات وفق ترتيبات خاصة حسب رغبة المرشد النفسى،وقد يكون أفضلها التصنيف على أساس الحروف الابجدية حتى يسهل الرجوع اليها وقت الحاجة واختصارا للوقت وتوفيرا للمجهود .

ومما لاريب فيه،يمكن استخدام أكثر من خزنة اذا كثرت هذه المحتويات بحيث يفضل أن تخصص خزنة مستقلة أو أكثر للمستندات المتعلقة بالحقل المهنى الارشادى،وتخصص أخرى أو أكثر للمستندات المتعلقة بالمسترشدين. ومما نؤكد عليه أن تكون هذه الخزائن مغلقة باستمرار ويحتفظ بمفاتيحها مع المرشد النفسى شخصيا،ولايسمح لأى فرد كان أن يمد يده اليهـا أو أن يطلع على محتوياتها أو يعبث بها . وهذا منطلق من مبدأ السرية المطلقة المتفق عليها فى حقل الارشاد النفسى .

الكراسى والمناضـــد

CHAIRS AND TABLES

الكراسى غير المتحركة Non Rolling Chairs :

عادة يوجد كرسيان اثنان فقط من الكراسى المتساوية الحجم المريحة المكسوة بالاسفنج والجلد أو المخمل (القطيفة) . كل كرسى منهما له ذراعان جانبيان ومسـند خلفى عريض ملائم لراحـة الظهر . تتميز هذه الكراسى بأن أرجلها ثابتة غير متحركة على عجل . (الرولمان بلى) . يجلس المرشد النفسى على احـدهما بينما يجلس المسترشد على الاخـر ، بحيث يفضل وضعهما على ضلعى زاوية قائمة (٩٠°) وذلك حتى تتاح الفرصة للمسترشد أن يواجه مرشده النفسى بنظره فيكون بينهما اتصال بصرى (eye contact) مباشر عندما يرغب فى ذلك ، أو يمكنه أن يوجه نظره بعيدا فلا يكون هناك

اتصال بصرى بينهما اذا تحرج من سؤال أو أراد مهربا من اجابة . ومما تجدر الاشارة اليه، ان هذين الكرسيين يستخدمان فى حالة المقابلة الارشادية الفردية ، أى عندما يقابل المرشد النفسى مسترشدا واحدا فقط فى المقابلة الارشادية (Individual Counseling Interview) .

غير أن دكتور وبولدنج (Dr. Wubbolding) وزملاءه من انصار العلاج النفسى الواقعى (Reality Therapy) يفضلون الجلوس مع مسترشديهم على ضلعى زاوية مقدارها ٤٥° (انظر الى صورة المؤلف مع د. وبولدنج فى نهاية الفصل الخامس من هذا الكتاب) .

الكراسى المتحركة Rolling Chairs :

تستخدم الكراسى المتحركة فى المقابلة الارشادية الجماعية ، أى عندما يقابل المرشد النفسى أكثر من مسترشد فى نفس الوقت فى المقابلة الارشادية الواحدة . (group counseling interview) . ويجب أن تكون هذه الكراسى متساوية فى الحجم ومريحة كالتى سبق وصفها عند الاشارة الى الكراسى غير المتحركة الا انها يجب ان تتميز عنها بكونها متحركة على عجل (رولمان بلى) حتى يسهل تحرك المسترشدين من اماكنهم وتبادل أوضاعهم مع بعضهم حسب تعليمات المرشد النفسى (رائد الجماعة) ووفق متطلبات استراتيجية المقابلة وأسلوبها المتبع . يخصص احد هذه الكراسى المتحركة للمرشد النفسى فى وضع دائم خلف المكتب حيث يستخدمه عندما يجلس الى مكتبه لتحرير بعض الاعمال الكتابية . ويمكن ترتيب بقية الكراسى فى وضع مناسب بغرفة الارشاد بحيث لا تزحمها وذلك فى حالة عدم استخدامها . ويفضل بعض المرشدين النفسيين وضعها فى مكان قريب بغرفة الارشاد اثناء فترة عدم استغلالها مما يسهل نقلها الى غرفة الارشاد النفسى عند الحاجة اليها.

ويختلف عدد الكراسى المتحركة المستخدمة فى الارشاد النفسى الجماعى (Group counseling) حسب حجم الجماعات المتكونة وعدد اعضائها الذين يواظبون على حضور المقابلة الارشادية الجماعية . ويتراوح عدد الاعضاء المكونين للجماعة الارشادية من ثلاثة الى ثلاثة عشر عضوا (جازدا ، ١٩٧٦ Gazda) . وعند استخدام هذه الكراسى فى المقابلة الارشادية الجماعية، ترتب اما على شكل دائرة بحيث يكون المرشد النفسى جالسا فى وضع متساو مع وضع مسترشديه على محيطها ، أو على شكل نصف دائرة يضم كل المسترشدين ويواجههم المرشد النفسى فى وضع مقابل لهم بمفرده على محيط نصف الدائرة الآخر . وقد ترتب هذه الكراسى على شكل مربع او اى شكل يراه المرشد النفسى مناسبا له فى مقابلته مع مسترشديه وهذا يتوقف على استراتيجيته المستخدمة فى ارشاده الجماعى لهم .

المناضــــد Tables :

توضع منضدة صغيرة مستديرة أو مربعــة بين الكرسيين غير المتحركين فى حالة المقابلة الفردية (individual interview) بحيث يوضع عليها جهاز للتسجيل المستخدم لتسجيل المقابلة الارشادية ان لم يكن وضع المكتب مناسبا لتحقيق هذا الغرض ٠ ومن الممكن وضع عدد قليل آخر من المناضد الصغيرة بين الكراسى المتحركة فى المقابلة الجماعية (group interview) حيث قد يحتاج اليها المسترشد لأى غرض ٠ وينصح بعدم وضع منافض للسجائر عليها حتى لا تحث المسترشد على التدخين ٠

جهـــاز التسجيل
RECORDER

يجب أن تشتمل غرفة الارشاد النفسى على جهـاز تسجيل يستخدم فى تسجيل المقـابلة الارشادية التى تتم بين المرشد النفسى ومسـترشده ٠ ولا يشترط نوع معين من أجهزة التسجيل ، فأى جهاز يمكن استخدامه بسهولة ويسر يفى بالغرض ٠ لذا فلا يهم ان كان جهاز التسجيل المستخدم من النوع الحلقى أو الكاترج أو الكاسيت ، غير أن أغلب المرشدين النفسيين يفضلون النوع الكاسيت فى تسجيل مقابلاتهم الارشادية لصغر حجمه ، وسهولة نقله وتشغيله ، وكذلك لأن شريط الكاسيت لا يتطلب حـيزا كبـيرا فى حفظـه وتخزينه بالاضافة الى أن الشرائط الكاسيت المفضلة فى المقابلات الارشادية تكون مدة كل منها غالبـا (٩٠ دقيقة) بحيث يمكن لكل وجه من الشريط المستخدم ان يسجل عليه ما يستغرق (٤٥ دقيقة) فقط وهو الوقت المقترح استثماره فى المقـابلة الارشـادية ٠ (١٢٠ دقيقة) فى المقـابلة الارشـادية الجماعية حيث يمكن أن يسجل على كل وجه منها ما يستغرق (٦٠ دقيقة) فقط وهو الوقت المتعارف عليه فى المقابلة الارشادية الجماعية ٠

ويجب أن يكون هناك اتصال سلكى بين تسجيل المقابلة وكل ما يدور فى غرفة الارشاد النفسى وبين الملاحظين فى غرفة الملاحظة بواسطة سماعات موضوعة فيها حتى يتمكن الملاحظون من متابعة الحوار والمناقشة بين المرشد النفسى ومسترشده ، فلا تقتصر الملاحظة على مشاهدات صامتة بل يجب أن تدعم بالصوت حتى يتمكن الملاحظون من متابعة الفنيات المستخدمة وردود الفعل الناتجة عنها ، وأساليب البنـاء والاهداف المحققة لها فى المقـابلة الارشادية ، وذلك من أجل الاستفادة من فنية التغذية الرجعية (Feedback) التى يشترك فيها المرشد النفسى مع الملاحظين بعد الانتهـاء من المقـابلة بغرض التشاور حول الايجابيات والسلبيات التى احتوت عليها فى سـبيل التطوير والتحسين والتقدم نحو الافضل فيما يتعلق بالنمو المهنى للمرشد

النفسى والتنمية العلاجيــة الارشــادية للمسترشد . ومن المؤكد ضمنا عدم استخدام جهاز التسجيل فى تسجيل المقابلة الارشادية اذا رفض المسترشد ذلك واذا لم يوقع على اقرار وتعهد منه بقبوله تسجيل المقابلة وملاحظتها ، كما سيتضح فيما بعد فى الفصل السادس ان شاء الله .

ويجب أن يراعى وضع شريط التسجيل بداخل الجهاز المستخدم فى تسجيل المقابلة الارشادية وضبطه وتحضيره للتشغيل قبل دخول المسترشد الى غرفة الارشاد النفسى بوقت كاف حتىلايستنفد الوقت المخصص للمقابلة الارشادية فى عمل روتينى قد يحرج موقف المسترشد . ومن الناحية الادبية يستاذن المسترشد فى تسجيل مقــابلته مع المرشد النفسى حتى وان كان قد وقع على اقرار يفيد بموافقته على تسجيل هذه المقابلة ، وذلك من مبــدأ التاكيد على شرعية التسجيل . ويجب أن ننوه الى ضرورة عدم استخدام شريط تسجيل واحد لأكثر من مسترشد حيث يفضــل تسجيل مقــابلات كل مسترشد على شرائط خاصة به وحده لا يشاركه فيها غيره ، وذلك لســهولة الاحتفاظ بها وتخزينها ، وطلبها عند الحاجة اليها ، وحتى لا تتداخل فنية التغذية الرجعية بالنسبة لمسترشد ما مع التغذية الرجعيــة لمسترشد آخر ، بالاضــافة الى التــاكيد على مبــدأ السرية التى يجب أن تكتنف المقــابلة الارشادية مع كل مسترشد على حدة .

خلاصـــــة

تناول هذا الفصل التجهيزات المختلفة التى يفضــل توفرها فى غرفة الارشــاد النفسى بصورة عامة ، وذلك فى وحدة ارشادية ممثلة فى مجــال الممارســة الخصوصية حيث يمكن اجراء بعض التعــديلات الطفيفة عــلى محتوياتها بالغاء بعضا منها أو اضافة عناصر جديدة اليها حتى تتلاءم مع البيئة المهنية فى أى من مجالات الارشاد النفسى الأخرى . كما يمكن تبسيط مكوناتها الى الحد الادنى ، وتكرارها بمحتوياتها المبسطة لتــلائم البيئة المهنية فى مجال الخدمة النفسية العامة فى مراكز الارشاد النفسى او فى مجال الارشاد النفسى الجامعى .

من حيث اضاءة غرفة الارشاد ، يجب أن يكون الاعتماد الاســاسى فى اضاءتها على الكهرباء سواء أكان ذلك اثناء النهار أو بعد غروب الشمس لأنه لن يعتمد على ضوء الشمس الذى ينفذ خلال النوافذ اثنــاء النهــار فى انارتها بسبب اسدال الستائر السميكة عليها . ويفضل أن تكون الاضاءة غير مباشرة ، صادرة عن (الفلورسنت) وبحيث تكون متوزعة توزيعا متساويا

على مساحة الغرفة ، ومنبعثة من خلف سدائب بلاستيك بما يكفل تعميم الضوء على كل انحائها ٠

يفضل أن يكون اختيار السجاد بكيفية معينة لا تزيد حـــالة المسترشد سـوءا ، لذلك يجب أن يختـار السجـاد الذى يفرش أرضية حجرة الارشاد النفسى بحيث يكون ذا الوان هادئة وفاتحة خالية من أية رسومات أو تشجير لان وجود أى منها على السجاد قد يمثل رموزا لاحداث خاصة مترسبة فى اللاشعور عند المسترشد ، فتثير فى نفسه ما حاول كبته ، مما قد يزيد الحالة سوءا بدلا من الاسهام فى التحسين ٠

وما ذكر عن السجاد يعمم على الستائر والجدران والمعلقات،على أن تكون الستائر سميكة بحيث تحجب الرؤية المتبادلة من والى غرفة الارشاد النفسى حتى لايخرج المسترشد عن نطاق اشتراكه الفعلى فى المقابلة الارشادية٠ كما يجب أن يكون طلاء الجدران بالوان متناسقة مع الوان السجاد والستائر حتى ترتاح لها النفس ٠ ويفضل طلاؤها بالالوان الفاتحـة حتى تزيد من اضاءة المكان ٠ ويراعى أن تكون المعلقـــات خالية من صـــور الاشخاص والمركبات وما شابهها حتى لاتتسبب فى طرح يضر بالمسترشد٠ويفضل استبدال هذه المعلقات بلوحات تحمل آيات قرآنية كريمة واحاديث نبوية شريفة أو صور للكعبة المشرفة أو لمسجد الرسول ﷺ مما يوفر الامن والاطمئنان فى نفس المسترشد ٠

يرى البعض انه لا ضرورة لاستخدام مكتب فى غرفة الارشاد النفسى ، حيث أن خلوها منه يشعر المسترشد بأنه ضيف على المرشد يتقابل معه فى بيئة طبيعية بعيدا عن الجو المهنى مما يجعله اكثر اقبالا عليه واكثر انفتاحا على نفسه ٠ ويرى اصحاب الرأى الاخر الذى ينادى بضرورة وجود مكتب فى غرفة الارشاد النفسى أهمية فى ذلك،حيث يجعل المسترشد مرتبطا بالمرشد النفسى فى الاطار المهنى الذى يجب أن يكتنف المقابلة الارشادية،مما يجعله اكثر حسا واكثر وعيا بمشكلاته،فيسهم فى حلها باستقلالية غير معتمد على المرشـد النفسى ٠ كمـا أن المكتب يستخدم عند كتابة التقارير والحـالات والملاحظات التى تتعلق بالمقابلات الارشاديةالتى تجرى بين المرشد والمسترشد بالاضافة الى وضع الهاتف عليه الذى يستخدم بصورة أساسية كوسيلة ارسال وليس وسيلة لاستقبال المكالمات التى ترد الى المرشـد النفسى ٠ ويستخدم الهاتف فى تحقيق اهداف المقابلات الارشادية ، حيث تجرى بعض الاتصالات مع عدد من الافراد والهيئات مما يفيد فى تطوير حالة المسترشدين ، مثـل الاتصالات التى تجرى مع أولياء الامور ، بعض الاقارب ، زملاء فى المهنة

الارشادية ، مديرى المدارس وبعض افراد هيئتها التدريسية ، رؤساء وبعض زملاء العمل الذى يعمل فيه المسترشدون ، الهيئات الاجتماعية والصحية والعلاجية والتربوية والمهنية التى يحتاج اليها المسترشدون ، أعضاء متجانسون من أجل انتظامهم فى الارشاد النفسى الجماعى ٠

يفضل أن تكون خزنة حفظ المستندات حديدية محكمة الاغلاق ، وموجودة بصفة أساسية ودائمة فى حجرة الارشاد النفسى ، ويحتفظ بمفاتيحها مع المرشد النفسى فقط دون السماح لأى كان أن تمتد يده على محتوياتها منطلقا من مبدأ السرية التى يجب أن يكتنف المقابلة الارشادية منذ البدء فيها وحتى اقفال الحالة ونهايتها ٠ ويحتفظ فى هذه الخزنة بملفات المسترشدين وشرائط تسجيل مقابلاتهم الارشادية ونتائج اختباراتهم النفسية وكل ما يتعلق بحالاتهم منذ البدء فى المقابلة الارشادية الابتدائية وحتى اقفال الحالة فى نهاية المقابلة الارشادية الختامية ٠ كما يحتفظ فى هذه الخزنة بالمستندات والاستمارات الرسمية الخالية وكذلك بنسخ من المقاييس والاختبارات النفسية التى ستجرى على المسترشدين كل حسب حالته ، وكلما دعت الضرورة الى ذلك ٠

وتستخدم الكراسى الثابتة غير المتحركة فى المقابلة الارشادية الفردية (individual counseling interview) عندما يقابل المرشد النفسى مسترشدا واحدا فقط فى المقابلة بحيث تكون الكراسى مريحة ذات مساند خلفية عريضة وأذرع جانبية ومكسوة بالاسفنج والجلد أو المخمل (القطيفة) ٠ ويكتفى بكرسيين فقط بحيث يوضعان على ضلعى زاوية قائمة (٩٠°) حتى تتاح الفرصة للمسترشد أن يواجه المرشد بنظره فى اتصال بصرى دائم ان رغب فى ذلك ، أو يحول نظره عنه ان فضل ذلك ٠ وتستخدم الكراسى المتحركة على عجل (رولمان بلى) فى المقابلة الارشادية الجماعية (group counseling interview) بحيث تكون مريحة ومتساوية فى الحجم مما يسهل تحرك الأعضاء وهم جلوس عليها حسب الاستراتيجية الجماعية التى يتبعها رائد الجماعة ٠ ويخصص أحد هذه الكراسى المتحركة لجلوس المرشد النفسى خلف المكتب فى غرفة الارشاد النفسى باستمرار فى مقابلاته الارشادية ، الفردية منها والجماعية ٠ ويختلف عدد الكراسى المتحركة حسب نوع الجماعة العلاجية الارشادية المشكلة حيث يتراوح عدد أعضائها من ثلاثة الى ثلاثة عشر عضوا ٠ وتوضع منضدة صغيرة بين الكرسيين الثابتين فى المقابلة الارشادية الفردية ، وبين كل كرسيين متحركين فى المقابلة الارشادية الجماعية ٠ وتستخدم أحد هذه المناضد لحمل جهاز التسجيل فى بعض الاحيان ولا ننصح بوضع منافض للسجائر عليها حتى لا تكون دافعا للمسترشدين على ممارسة عادة التدخين ٠

لا تخلو غرفة الارشاد النفسى من وجود جهاز تسجيل يستخدم فى تسجيل المقابلات الارشادية ، ولا يشترط نوعا معينا من اجهزة التسجيل،فأى جهاز يمكن استخدامه بسهولة ويسر يفى بالغرض منه ۰ ويفضل أستخدام شرائط التسجيل السمعى الكاسيت التى تكون مدة كل منها ۹۰ دقيقة بحيث يمكن ان يسجل على كل وجه منه ما يستغرق ٤٥ دقيقة فقط وهو الوقت المقترح استثماره فى المقابلة الارشادية ۰ ويجب أن يكون هناك اتصال سـلكى بين تسجيل المقابلة فىغرفة الارشاد النفسى وبين الاستماع اليها فى غرفة الملاحظة ويجب أن يراعى وضع شريط التسجيل بداخل الجهاز المستخدم فى تسجيل المقابلة الارشادية وضبطه وتحضيره قبل دخول المسترشد بوقت كاف ، كما يجب استئذانه قبل تشغيله وان كان قد وقع على اقرار بالموافقة على تسجيل مقابلاته الارشادية ۰.ويجب أن تستخدم شرائط تسجيل مستقلة لكل مسترشد ولا يشترك اكثر من مسترشد فى تسجيل مقابلاتهم على شريط واحد ۰

تمــارين للمناقشـــة

أولا : «لقد اتضح بأن المقابلة الارشادية لا تتم الا فى مكان محدد حيث يعتبر وجود هذا المكان عنصرا هاما من عناصر اتمامها» .

■ ناقش هذه العبارة فى ضوء البيئة المهنية الافتراضية لوحـدة ارشادية ممثلة فى مجال الممارسة الخصوصية .

ثانيا : «توجد علاقة مشتركة بين فرش الارضية بسجاد معين فى غـرفة الارشاد النفسى وبين طلاء جدرانها ،وبين الستائر والمعلقات المشتملة عليها» .

■ وضح هذه العلاقة بشىء من التفصيل .

ثالثا : «استعرض المناقشات الجدلية التى اثيرت حول وجود مكتب فى غرفة الارشاد النفسى ، موضحا رايك الشخصى فى هذه المناقشات» .

رابعا : «قد يظن أن وجود الهاتف فى غرفة الارشاد النفسى وسيلة عادية لاستقبال المكالمات التى ترد للمرشد النفسى» .

■ ما رأيك فى هذه العبارة ؟

■ ما هى الاغراض التى يمكن أن تتحقق بوجود الهاتف فى غرفةالارشاد النفسى .

خامسا : ما الفـرق بين استخدامات الكراسى المتحـركة والكراسى غير المتحركة فى غرفة الارشاد النفسى ؟

سادسا : «يجب أن تشتمل غرفة الارشاد النفسى على جهـــاز تسجيل يستخدم فى تسجيل المقابلة الارشادية التى تتم بين المرشد النفسى ومسترشده» .

■ اشرح كيف يمكن الاستفادة من وجود جهاز للتسجيل فى غرفة الارشاد النفسى باقصى قدر ممكن ؟

سابعا : وضح كيف يمكن أن تسهم البيئة المهنية للمقابلة الارشـادية فى تحويل المفهوم الفلسفى للارشاد النفسى الى مفهوم تطبيقى ؟

الفصل الرابع

غـرفة الملاحظـــــة

OBSERVING ROOM

- مواصفات غرفة الملاحظة .
- استخدامات غرفة الملاحظة .
- مفهـوم الملاحظـة .
- أهميـة الملاحظـة .
- العراقيل التى تواجه الملاحظـة .
- طـرق الملاحظـــة .
- مهارة الملاحظـــة .
- الخــــلاصة .
- تمـارين للمناقشـة .

يطلق احيانا على غرفة الملاحظة اسم غرفة المراقبة Control room ، حيث تستخدم فى مراقبة كل مايدور فى غرفة الارشاد النفسى ، غير أن الغالبية العظمى من رجال ونساء الارشاد النفسى يفضلون تسميتها بغرفة الملاحظة (observing room) لانها تستخدم فى ملاحظة كل مايدور فى غرفة الارشاد النفسى بهدف التنمية البنائية للبيئة المهنية • ويرفض هؤلاء العاملون فى مجال الارشاد النفسى العنوان الذى يحمل مسمى غرفة المراقبة لانه يهدم البيئة المهنية ولا يسهم فى بنائها ولا فى تنميتها،حيث أن لفظ المراقبة لايمت الى ثنيات المقابلة بأية صلة ، بينما لفظ الملاحظة يدل على الفنية غير الاختبارية فى المقابلة الارشادية • كما أن لفظ المراقبة يثير نوعا من القلق وشيئا من التوتر فى نفس المراقب (بفتح القاف) حيث يتصف بسمات السلطة والرقابة ،وتصيد الاخطاء،وتنفيذ العقاب• بينما لفظ الملاحظة يحقق نوعا من الاطمئنان والامن فى نفس الملاحظ (بفتح الحاء) لما يتصف به من معنى العناية والرعاية وتقديم الثواب • ومن ثم ، درج أغلب المرشدين النفسيين على تسمية هذه الغرفة باسم غرفة الملاحظة •

تعتبر غرفة الملاحظة ضرورية وأساسية كعنصر هام وفعال يشكل أحد مكونات البيئة المهنية فى أية وحدة ارشادية ولاسيما فى تلك التى تستخدم فى الحياة الدراسية الاكاديمية،حيث أنها (غرفة الملاحظة) تسهم الى حد كبير فى تدريب المرشدين النفسيين على أساليب الارشاد النفسى المختلفة وفنياته ومهاراته المتباينة،وذلك ضمن برامج دراساتهم العملية وتدريباتهم الميدانية• كما أنها لاغنى عنها بالنسبة للمرشدين النفسيين الممارسين لمهنة الارشاد النفسى فى مجالاته المختلفة حيث لا تخلو مكاتبهم ولا مراكزهم الارشادية منها باى حال من الاحوال ، وذلك من أجل التوصل الى كل جديد من فروض ونظريات وأساليب وطرق وفنيات ومهارات فى البيئة المهنية ، مما يفيد فى تنمية شخصية المرشد النفسى المهنية وتطورها نحو الافضل ، ومما يفيد فى اعادة بناء شخصية المسترشد وتعديل سلوكه نحو السواء •

المواصفات التى يجب توافرها فى غرفة الملاحظة

QUALIFICATIONS OF THE OBSERVING ROOM

قد تكون غرفة الملاحظة مستقلة تماما عن غرفة الارشاد النفسى بشرط ان تكون مجاورة لها،أو قد تكون جزءا منها ومنفصلة عنها بحاجز معين له

مواصفاته الخاصة المميزة، ويشرط أن يكون لها مدخل خاص بها. وعلى أى نحو كانت غرفة الملاحظة، فالعبرة تكمن فى تصميمها وفى المواصفات التى يجب أن تتوفر فيها ، كما يتضح فيما يلى :

أولا : يجب أن تفصل الغرفتان (الملاحظة والارشاد النفسى) بجدار مشترك تتوسطه مرآة زجاجية (one way mirror) بحيث تسمح بالرؤية خلال جانب واحد منها يكون فى غرفة الملاحظة، وتحجبها خلال الجانب الاخر الذى يكون فى غرفة الارشاد النفسى ، حتى يتمكن الملاحظون من رؤية كل ما يدور فيها بينما لا يراهم أحد منها .

ثانيا : يجب أن تجهز غرفة الملاحظة بسماعات خاصة متصلة بغرفة الارشاد النفسى حتى يتمكن الملاحظون من سماع كل ما يدور بين المرشد والمسترشد أثناء المقابلة الارشادية ، وحتى تتحقق الملاحظة بشقيها الرؤية والسمع ، مما يفيد فى ممارسة فنية التغذية الرجعية بين الملاحظين والمرشد النفسي بهدف تنمية ممارسته المهنية وتطورها نحو الاحسن، وبهدف المساهمة فى حل مشكلات المسترشد فى أقصر مدة ممكنة وفى خلال اقل عدد ممكن من المقابلات الارشادية .

ثالثا : يجب ان تحتوى غرفة الملاحظة على كاميرا للتصوير التليفزيونى الفورى (فيديو) بحيث تكون مجهزة بالاتصالات اللازمة للتسجيلات الصوتية لكل ما يدور بين المرشد النفسى ومسترشده خلال المقابلة الارشادية فى غرفة الارشاد النفسى والمراد تسجيلها تسجيلا صوتيا ومرئيا بالكاميرا التليفزيونية، بشرط ان يكون المسترشد موافقا على هذا التسجيل التليفزيونى وموقعا على اقرار بالموافقة الخاصة بذلك قبل بدء التسجيل ايمانا بشرعيته.

رابعا : يجب أن تحتوى غرفة الملاحظة على عدد من المقاعد المريحة لا يشترط فيها أن تكون متحركة، ولا يشترط فيها أية مواصفات خاصة غير انها توفر الراحة للجالسين عليها . ويفضل أن تكون ثابتة فى ارضية الغرفة حتى لا تحدث صوتا ولا جلبة اذا أراد أحد الملاحظين تحريكها لأمر ما . ويجب أن يتناسب عدد هذه المقاعد مع عدد الملاحظين حتى لا يضطر أحدهم للوقوف طيلة فترة الملاحظة التى تستغرق ٤٥ دقيقة وهى الفترة المقترحة فى اجراء المقابلة الارشادية . وقد يتراوح عدد المقاعد فى المتوسط من واحد الى ثلاثة ، وربما يزيد قليلا حسب نوع الحالة التى يراد ملاحظتها، ووفقا للاختصاص المهنى الذى يتميز به الملاحظون .

خامسا : يجب أن يكون باب غرفة الملاحظة مغلقا باستمرار عندما يكون

الملاحظون بداخلها حتى لا تتسرب أصواتهم للخارج اذا ارادوا تبادل الرأى أو المشورة حول حادثة سلوكية معينة قد تصدر من المسترشد الذى يلاحظونه اثناء مقابلته الارشادية مع المرشد • ويفضل الهمس والالتزام بان تكون أصواتهم خافتة اثناء الحديث فى غرفة الملاحظة حتى لا يحرج موقف المسترشد وحتى لا تتسرب اية معلومة عنه لغير المتخصصين فى المهنة أو لغير المعنيين بامر المسترشد انطلاقا من مبدأ السرية التامة التى يجب ان تكتنف العملية الارشادية برمتها • ومما هو جدير بالذكر أنه فى حالة خلو الغرفة من الملاحظين ، يضفى غلق بابها المزيد من السرية والامانة الارشادية على البيئة المهنية •

سادسا : ويجب أن تكون النوافذ ــ ان وجدت ــ فى غرفة الملاحظة مغلقة باستمرار ، ومسدلة عليها الستائر التى تحجب الرؤية بين من فيها من الملاحظين ومن يختلس النظر اليهم من العيون المجاورة • ويفيد غلق النوافذ واسدال الستائر السميكة عليها فى منع تسرب الاصوات من والى غرفة الملاحظة مما قد يزعج الملاحظين ويخرجهم عن انصاتهم للمسترشد ، أو عن متابعة الاستراتيجية الارشادية فى المقابلة ، أو مما قد يفشى سرا من أسرار المسترشد • كما ان غلق النوافذ واسدال الستائر السميكة عليها يجعل الضوء خافتا فى غرفة الملاحظة ، بالاضافة الى عدم انارتها حتى ولو كان الوقت مساء ، لان الاضاءة الخافتة أو المنعدمة فى غرفة الملاحظة تفيد فى تعذر رؤية الملاحظين فيها خلال الجانب الاخر من المرآة الذى يوجد فى غرفة الارشاد النفسى حتى لا ينشغل بوجودهم المسترشد •

سابعا : ليس من الاهمية بمكان أن تفرش أرضية غرفة الملاحظة بالسجاد الا اذا كان وقاية من برد فى أيام الشتاء • ولا يؤخذ فى الحسبان نوعية طلاء الجدران • وكل ما يشترط وجوده ــ خلافا لما ذكر ــ فى غرفة الارشاد النفسى مثل المكتب والتليفون وماشابه ذلك تعفى منه غرفة الملاحظة •

استخدامات غرفة الملاحظة

USES OF OBSERVING ROOM

تستخدم غرفة الملاحظة كاحدى مكونات مختبر الارشاد النفسى ضمن اطار برامج التدريب العملى للمرشدين النفسيين المتدربين فى مجال الدراسة الجامعية الاكاديمية ، كما تستخدم كاحدى المكونات الاساسية للبيئة المهنية ضمن اطار الخبرة الميدانية للمرشدين النفسيين الممارسين فى مراكزهم الارشادية •

استخدامات غرفة الملاحظة فى مجال الدراسة الجامعية :

أولا : يمكن ملاحظة الطلاب الدارسين لمادة علم النفس الارشادى، ومادة المقابلة فى الارشاد النفسى من غرفة الملاحظة خلال فترة تدريبهم على أساليب وطرق الارشاد النفسى المختلفة، وخلال فترة تدريبهم على فنيات ومهارات المقابلة الارشادية ، وذلك أثناء تعاملهم مع مسترشديهم المخصصين والمعينين لهم بمعرفة أساتذتهم التربويين أو بمعرفة المشرفين الارشاديين المكلفين بالاشراف على تدريبهم العملى . وتتم هذه الملاحظة بناء على خطة دراسية تربوية ، وخطة تدريبية عملية يضعها الاستاذ التربوى المكلف بتأهيلهم العلمى وباعدادهم المهنى (Counselor educator) وتحت اشراف مشرف ارشادى (Counselor supervisor) يتولى تدريبهم ورعايتهم المهنية ، حتى يصبحوا مرشدين نفسيين على مستوى من الكفاءة المهنية المرجوة . ومن المؤكد ضمنا انه لا يجوز ملاحظة هؤلاء الطلاب الدارسين (المرشدين النفسيين المتدربين) أثناء تعاملهم مع مسترشدين الا بموافقة المسترشدين على هذه الملاحظة باقرار كتابى موقع منهم ، كما لا يسمح لغير العاملين فى الحقل الارشادى فى مجال الدراسة الجامعية أن يشارك فى الملاحظة، ولايجوز لأى كان أن يلاحظ المرشدين النفسيين المتدربين الا بناء على علم مسبق من الاستاذ التربوى المكلف بالاشراف على التدريب والتاهيل ، كل هذا منطلقا من مبدأ السرية التامة التى يجب أن تكتنف العملية الارشادية من أولها الى آخرها .

ثانيا : يقوم بعملية الملاحظة كل من يسمح لهم الاساتذة التربويون (Counselor educators) المشرفون على برامج التاهيل العلمى والتدريب المهنى للمرشدين النفسيين المتدربين . ومما لاشك فيه ، أنهم أول من يخول لهم الحق فى ذلك ، يليهم مباشرة المشرفون الارشاديون (Counselor supervisors) المكلفون بالاشراف على تدريبهم العملى . وفى كثير من الاحيان ، يكلف زملاء الدراسة فى نفس المجال الارشادى بملاحظة زملائهم أثناء فترة تدريبهم ، وقد يتم ذلك بمفردهم أو مرافقين لأساتذتهم أو مشرفيهم ، وقد يقوم هؤلاء الزملاء بالملاحظة على صورة فردية أو فى جماعات حسب مقتضيات الحال وتوجيهات الاساتذة والمشرفين .

ثالثا : ترتبط الملاحظة ارتباطا وثيقا بفنية هامة واساسية من فنيات المقابلة تسمى فنية التغذية الرجعية (Feedback technique) . وتعتبر التغذية الرجعية الغاية الاساسية والمحصلة النهائية من عملية الملاحظة ، حيث يتم استعراض وجهات النظر المختلفة حول ما تم خلال المقابلة الارشادية بين المرشد النفسى المتدرب والمسترشد . وتقدم التغذية الرجعية

من الملاحظين على اختلاف مستوياتهم المهنية والعلمية والفنية (أستاذ تربوى - مشرف ارشادىمدرب - طالب زميل دراسة) بحضور الطالب (المرشد النفسى تحت التدريب) فى وقت ما بعد انتهاء المقابلة يتفق عليه من الجميع وذلك من أجل مناقشة السلبيات التى تخللت المقابلة الارشادية والعمل على تلافيها مستقبلا وذلك بعد دراسة مسبباتها والدوافع التى أدت اليها ، وابراز الايجابيات التى ساهمت فى بناء المقابلة الارشادية والعمل مستقبلا على تعميقها بعد دراسة آثارها والنتائج التى توصلت اليها . وذلك من أجل تنمية التدريب المهنى للطلاب المتدربين .

رابعا : من خلال الملاحظة يمكن تقويم الاسلوب الدراسى التربوى والاعداد الفنىوالتدريب المهنى للمرشدين النفسيين تحت التدريب حتى يمكن التعرف على العقبات والصعوبات التى قد تكون واجهت التنفيذ والعمل على ازالتها ، والتعرف على العيوب والاخطاء التى قد تكون اكتنفت التخطيط والعمل على تلافيها ، مما يسهم فى تجديد المنهج الدراسى التاهيلى ، وتطوير الوسيلة التدريسية لهؤلاء الطلاب الذين يلتمسون طريقهم نحو الاعداد السليم والتدريب الجيد حتى يصبحوا مرشدين نفسيين على أكمل وجه .

استخدامات غرفة الملاحظة فى مجال الممارسة المهنية الخصوصية :

أولا:يمكن ملاحظة المسترشدين الذين سعوا الى المرشد النفسى المحترف طالبين المساعدة فى حل مشكلاتهم التى تؤرقهم ، وذلك أثناء مقابلتهم له فى غرفة الارشاد النفسى.ولا يجوز ملاحظة هؤلاء المسترشدين الا بعد الحصول على موافقة كتابية موقع عليها منهم يحتفظ بها فى ملفاتهم لدى المرشد النفسى .

ثانيا : يقوم بعملية الملاحظة الافراد المخول لهم هذا الحق بناء على رغبة المسترشدين . قد تكون موافقة المسترشدين على ملاحظتهم أثناء مقابلاتهم الارشادية مفتوحة لأى فرد يراه المرشد النفسى مفيدا ولازما لتنمية حالاتهم كزميل مهنى : مثل مرشد نفسى آخر ، طبيب نفسى ، أخصائى اجتماعى ، أو ما شابه ذلك ، أو أى فرد له علاقة بحالة المسترشد : مثل قريب له ، زميل ، أو جار . وقد تكون موافقتهم على ملاحظتهم مغلقة على عدد معين محدود من الافراد يحدد بمعرفتهم هم سواء أكانوا أقرباء أم غرباء ، بحيث لا يجوز لغيرهم اكتساب هذا الحق . وقد تكون موافقة المسترشدين على ملاحظتهم مطلقة لكل المقابلات الارشادية التى تتم بينهم وبين مرشدهم النفسى . وقد تكون مقصورة على عدد معين من المقابلات دون غيرها .

ثالثا : تفيد التغذية الرجعية المبنية على الملاحظة فى هذه الحالة من جانب زملاء المهنة الارشادية فى تبادل الرأى والمشورة حول تحقيق افضل السبل لتطوير حالة المسترشد والتقدم بها نحو السواء . كما انها تفيد فى استطلاع وجهات النظر من الافراد الذين لهم بصمات واضحة على حياة المسترشد مما قد يسهم فى تنمية حالته وتطويرها نحو الافضل .

رابعا : بناء على الملاحظة ، يمكن تقويم الاساليب والطرق الارشادية المستخدمة فى المقابلة ، وتقويم فنياتها ومهارتها حتى يمكن التعرف على الافضل منها فى ارشاد الحالات التى تناولتها ، ومن ثم يمكن تدعيمها . وحتى يمكن التعرف على الردىء منها فلا تستخدم مرة أخرى . وبناء على التقويم المستمر يمكن استبدال استراتيجية ارشادية باخرى مما يسهم فى تطوير حالات المسترشدين وتنميتها ، كما يمكن استنباط استراتيجيات ارشادية جديدة تؤدى الى فروض محتملة التحقيق ، ومن ثم تبنى نظريات جديدة فى مجال علم النفس الارشادى قد تفيد الجميع .

المقارنة بين استخدامات غرفة الملاحظة فى مجالى الدراسة الجامعية والممارسة المهنية الخصوصية

الرقم	وجه المقارنة	مجال الدراسة الجامعية	مجال الممارسة/ المهنية الخصوصية
١	الأفراد الذين تحت الملاحظة	الطلاب المتدربون المسترشدون يكون التركيز على ملاحظة الطلاب المتدربين (المرشدين النفسيين تحت التدريب)بدرجة أكبر من التركيز على المسترشدين	المسترشدون المرشدون النفسيون الممارسون يكون التركيز على ملاحظة المسترشدين (أصحاب المشكلات الارشادية) بدرجة أكبر من التركيز على المرشدين النفسيين .
٢	خصائص المرشد الذى تحت الملاحظة	يكون المسترشد غالبا متطوعا ياتى من تلقاء نفسه للاستفادة من الخدمة الارشادية التى تقدم له بدون مقابل مادى فى مراكز الارشاد النفسى بالجامعة	يكون المسترشد غالبا محولا من جهة مهنية معينة ، وأحيانا ياتى من تلقاء نفسه . وقد يدفع المسترشد مكافاة مادية مقابل استفادته من الخدمة الارشادية التى تقدم له .
٣	خصائص المرشد النفسى	يكون المرشد النفسى طالبا جامعيا يتدرب على طرق وأساليب الارشاد النفسى وعلى فنيات ومهارات المقابلة الارشادية ويسمى (مرشد نفسى تحت التدريب) .	يكون المرشد النفسى محترفا لمهنة الارشاد وممارسا لها ميدانيا . وتتوقف خبرته حسب تأهيله العلمى واعداده المهنى ومدة احترافه وممارسته الخصوصية للارشاد النفسى .

٤	خصائص الملاحظين	كل من يسمح لهم الاستاذ التربوى المشرف العام على برامج التاهيل العلمى والاعداد المهنى للطلاب (المرشدين النفسيين المتدربين) مثل المشرفين الارشاديين المدربين وزملاء الدراسة فى مجال الارشاد النفسى، وذلك بدرجة اكبر ممن يسمح لهم المسترشد بملاحظته.	كل من يوافق عليه المسترشد وقد تكون موافقته مطلقة لأى فرد يراه المرشد النفسى سواء أكان زميلا مهنيا أم شخصا له علاقة بحالة العميل وقد تكون موافقته مقيدة ومقصورة على عدد معين محدود يحدد بمعرفة المسترشد نفسه سواء أكانوا زملاء مهنة ، ام اقرباء ، أم غرباء .
٥	الغاية من الملاحظة	تركز التغذية الرجعية من الملاحظين بالدرجة الاولى على السلبيات والايجابيات التى اكتنفت طريقة المرشدين النفسيين المتدربين أثناء مقابلاتهم مع المسترشدين بهدف تنميتهم من الناحية التدريبية .	تركز التغذية الرجعية من الملاحظين بالدرجة الاولى على الوسائل التى تسهم فى تنمية حالات المسترشدين وتطويرها نحو الافضل واستبدالها بوسائل جديدة ان أمكن ذلك من أجل تدعيم السبل الممكنة فى مساعدتهم على حل مشكلاتهم واتخاذ قراراتهم بأنفسهم .
٦	نوعية التقويم	يركز التقويم على المنهج الدراسى التربوى ، والتاهيل العلمى ، والتدريب المهنى للطلاب المتدربين فى مجال الارشاد النفسى من أجل تطوير المنهج وتجديد الوسيلة لتحقيق الغاية المرجوة وهى اعداد مرشدين نفسيين على أعلى مستوى من الكفاءة المهنية الممكنة .	يركز التقويم على الاستراتيجية الارشادية التى يتبعها المرشدون النفسيون فى مقابلاتهم الارشادية مع مسترشديهم من أجل تطويرها أو استبدالها بالافضل مما يسهم فى تنمية حالات المسترشدين وتطويرها وتقدمها نحو السواء. وقد يؤدى التقويم الى استنباط نظريات جديدة فى علم النفس الارشادى مما قد يفيد الجميع .

مفهوم الملاحظة

OBSERVATION CONCEPT

تعتبر الملاحظة الاساس الاول الذى يمكن أن تبنى عليه كل المهارات والفنيات الممارسة فى المقابلة الارشادية ، حيث انها تعطى فكرة مبدئية حول امكانية التحقق من صحة بعض الفروض المتعلقة بالظواهر السلوكية الصادرة عن الفرد ، أو انكارها، ولاسيما فى حالة تعذر استخدام المقاييس والاختبارات النفسية فى تحقيق ذلك .

ويشتق مفهوم الملاحظة من مرئيات عامة متضمنة معانى متباينة فى

رؤية الافراد لها . ولما كان طابع المشكلات السلوكية متميزا بصفة العموم مثل مشكلات الاكتئاب ، الانطوائية ، العدوانية ، ، العزلة الاجتماعية ، ... وما شابهها ، فلا يمكن أن نستخلص مفهوما للملاحظة مبنيا على هذه المشكلات بشمولياتها حيث أن كل منها يمكن أن يعرف بطرق غير محددة تبعا لمتضمناتها . لذلك فان مفهوم الملاحظة يمكن أن يشتق بدقة أكثر اذا ركزت على تلك المتضمنات . ومثال ذلك : اذا كانت المشكلة السلوكية التى يراد ملاحظتها تتعلق بالبعد العدوانى من شخصية فرد ما ، فان الملاحظة تكون أدق تعريفا اذا ركزت على سلوكيات محددة لهذا الفرد مثل الضرب، العض ، الركل ، ... وما شابه ذلك فى مواقف متباينة .

وتهدف الملاحظة بصورة عامة الى اختبار الاداء السلوكى لفرد ما فى موقف معين مما قد يسهم فى وضع الاساس العلمى لتقويم متغيرات هذا الاداء خلال فترة الارشاد النفسى . وقد يؤدى اختبار سلوك الفرد فى موقف ما الى اكتشاف علاقات مباشرة وغير مباشرة بين هذا السلوك وبين سلوكياته فى مواقف أخرى مغايرة . فمثلا الطفل الذى يتلعثم فى الكلام عند الاستجابة لتساؤلات المدرسين فى المدرسة قد يكون أقل قدرة على التفاعل الاجتماعى مع أقران عمره ، وقد يتصف بالانطوائية أو العزلة الاجتماعية . ومن ثم ، أى تغير فى الاداء السلوكى (behavioral performance) للفرد فى موقف معين قد يؤثر على سلوكياته فى المواقف الأخرى باحداث التغير فيهما . وقد تكون هناك علاقات تأثيرية بين سلوك الفرد العام وبين سلوكيات أشخاص آخرين لهم بصمات واضحة على حياته اليومية مثل اعضاء الاسرة ، الاقارب ، الجيران ، المدرسين، زملاء ورؤساء فى العمل . لذلك فان اى تغيير فى سلوك أى منهم قد يكون له تأثير مباشر على تغيير سلوكه . فمثلا الطفل الذى يتبول على نفسه كلما وضع فى موقف مواجهة مع شخص يتصف بانه فى مركز السلطة كالمدرس مثلا ، نتيجة لارهاب الاب له وقسوته عليه ، قد يشفى تماما من هذا السلوك المرضى اذا غير الاب سلوكه معه واصبح أكثر تعاطفا عليه وأكثر مودة له .

ولا يمكن أن تفيد الملاحظة التى تتم خلال دقائق معدودة فى اختبار الاداء السلوكى لفرد ما فى موقف معين ، نظرا لعدم كفايتها وقصر مدتها مما يصدر عنها أحكاما غير صحيحة قد تكون مضللة حول الظاهرة السلوكية المراد ملاحظتها للتاكد من ثبوتها أو من نفيها . وطالما أن الملاحظة غالبا تدخل فى نطاق المقابلة الارشادية ، وطالما ان الفترة الزمنية المستغرقة فى المقابلة عادة تكون ٤٥ دقيقة ، وبما أن المقابلة تتسم بشرعيتها طالما يوجد مرشدنفسى يلاحظ ويوجد مسترشد تحت الملاحظة ، اذن يجب الا يقل زمن

الملاحظة عن ٤٥ دقيقة فى الاحوال العادية . وذلك لان المقابلة الارشادية تكون منعقدة طالما توفر طرفاها المرشد والمسترشد حتى ولو كانا منفصلين عن بعضهما بجدار تتوسطه مرآة زجاجية ذات الرؤية من جانب واحد (one way mirror) التى تسمح للمرشد النفسى فى غرفة الملاحظة أن يلاحظ المسترشد الذى يكون غالبا فى غرفة الارشاد النفسى تحت الملاحظة .

وتتم الملاحظة عبر فترة زمنية قد تكون محددة ، وقد تكون مطلقة وفقا لطبيعة الظاهرة السلوكية المراد ملاحظتها . فمثلا يمكن ملاحظة عدد التكرارات لظاهرة سلوكية معينة خلال فترة زمنية محددة ولاسيما اذا تكرر حدوثها على فترات منتظمة من الزمن مما يفيد فى متابعة التغيرات التى تطرأ على سلوك الفرد ومدى تطورها نحو الافضل ، مع التأكد من نوعية ادائه السلوكى ، ان كان جيدا أو رديئا ، فى كل فترة زمنية يحدث فيها . ومن ثم يمكن تدعيم عدد التكرارات لذلك الاداء السلوكى ان كان مرغوبا فيه ، وتلافيه ان كان غير مرغوب . وقد تتصف الملاحظة بالاستمرارية خلال فترة زمنية مطلقة لأجل غير مسمى بقدر ما تمتد عملية الارشاد النفسى وبقدر ما تستمر المقابلات الارشادية مع المسترشد الذى تحت الملاحظة ، ولاسيما فى حالات الاضطراب الانفعالية الحادة (severe emotional disturbances) .

ويرى هوكينز ودبيز (Howkins & Dobes, 1975) أن صياغة أى تعريف للملاحظة يجب أن تشتمل على الموضوعية (objectivity) ، الوضوح (Clarity) والتكامل (completeness) ويوضح كاتب هذه السطور مصطلح (الموضوعية) بمعنى أن تكون الملاحظة مجردة من تأثير ذاتية الملاحظ على متضمناتها . لذا يجب على الملاحظ الا يسقط أى مظهر من المظاهر السلوكية التى يتصف بها على سلوك المسترشد المجرد منها ، وان يرى أداءه السلوكى فى موقف الملاحظة كما هو حقيقة دون اضافة لأى تخمين عليه ،ودون حذف لأى متضمنة منه . ومن ثم تكون الملاحظة من خلال الاطار المرجعى الخارجى للمسترشد وليس من خلال الاطار المرجعى الداخلى للمرشد . ويمكن أن نطلق مصطلح (الصدق) على هذا التوضيح بما يرادف مصطلح (الموضوعية) فى المعنى المقصود منه .

ويمكن ان نفسر الوضوح بانه من الممكن صياغة السلوك الملاحظ بعبارات تقرأ بسهولة ويسر بحيث يمكن ترديدها بثبات فى كل مرة يتناولها الملاحظون أو يشيرون اليها . ويجب أن تكون هذه الصياغة خالية من أى آراء شخصية للمرشد النفسى حول الاداء السلوكى الحالى للمسترشد ، او اية توقعات

أو تنبوءات حوله فى المستقبل . كما يجب أن تكون صياغة الملاحظة خالية من أى معان مبهمة أو غامضة تدعو الى التاويل والتخمين فى تفسيرها وتحليلها من قبل الملاحظين على اختلاف مستوياتهم المهنية وعبر فترات زمنية متباينة . وبناء عليه ، يمكن أن نطلق مصطلح (الثبات) على هذا التفسير مما يرادف مصطلح (الوضوح) فى المعنى الدال عليه .

ويقصد بالتكامل أن تكون معانى المتضمنات التى تكون المرئى العام للملاحظة منسجمة فى صورة متكاملة ،بمعنى أن يكون هناك انسجام وتوافق وتماثل بين الاداءات السلوكية للفرد فى المواقف المتباينة التى يلاحظ فيها أو فى الموقف الواحد الذى تحت الملاحظة . فان كان المرئى العام للملاحظة هو الظاهرة السلوكية التى تدل على البعد العدوانى لشخصية فرد ما،فيجب أن تكون متضمناتها ممثلة فى الاداءات السلوكية له مثل الضرب ، العض ، الركل ، السب ، الصفع ... وما شابهها ، كلها منسجمة ومتوافقة ومتماثلة فى الموقف الواحد أو المواقف المتباينة مما يكون المرئى العام لها فى صورة متكاملة تدل على البعد العدوانى لشخصيته . فلا يعقل أن نخلط متضمنات مثل الابتسامة ، الضحك ، التفاعل الاجتماعى مع متضمنات غير منسجمة مثل الضرب ، العض ، الركل لتكون مرئى عام يدل على العدوانية ، حيث أن المتضمنات الثلاثة الاولى تدل على الانبساطية بينما تنضم الثلاثة بانسجام مع مثيلاتها السب والصفع لتدل على العدوانية .

وبناء عليه ، يمكن صياغة تعريف عام لمفهوم الملاحظة مشتملا على أغلب المناقشات التى أثيرت حولها ، موضحة على النحو التالى :

«الملاحظة عبارة عن وسيلة علمية منظمة تستخدم لتثبيت فرض ما أو نفيه حول ظاهرة سلوكية معينة بحيث يكون التركيز على متضمنات محددة فيها .وتهدف الملاحظة الى اختبار الاداء السلوكى لفرد ما فى موقف معين ، ومدى علاقته بسلوكياته الأخرى فى المواقف المتباينة ، أو بسلوكيات أشخاص آخرين تربطهم صلات اجتماعية به ، وذلك خلال فترة زمنية تختلف مدتها حسب طبيعية الظاهرة السلوكية المراد ملاحظتها ، بشرط ان تتم الملاحظة بموضوعية ووضوح وتكامل» .

ويجب أن نفرق هنا بين عملية الملاحظة وبين تفسير الملاحظة ، حيث أن عملية الملاحظة تعنى ان يقوم الملاحظ بملاحظة الاداء السلوكى للفرد الذى تحت الملاحظة فى موقف معين أو فى مواقف متباينة ، بينما يعنى تفسير الملاحظة أن يواجه الملاحظ ذلك الفرد بادائه السلوكى الملاحظ كما

هو دون زيادة أو نقصـــان ، ومناقشته فى دوافعه وأسـبابه . ومما تجـدر الاشارة اليه ، يجب مراعاة الموضوعية والوضوح والتكامل فى تفسير الملاحظة تماما مثـل مراعاتها عند القيـام بعملية الملاحظـة حتى تحقق الملاحظـة أهدافها . ولما كانت الاستراتيجية العامة للارشاد النفسى تدعو الى مشاركة المسترشد بايجابية فى تفسير سلوكه ، فعلى المرشد النفسى أن يخـبره بكل استجاباته السلوكية التى تم ملاحظتها كمـا هى دون زيادة او نقصـان ، ومساعدته على تفسيرها بنفسه . وان تعذر على المسترشد المشاركة الايجابية فى هذا التفسير ، فلا مفر اذن من أن يتدخل المرشـد النفسى ليفسر استجاباته السلوكية هذه ، ولكن بشرط أن يكون تفسيره لها من خلال الاطار المرجعى الخارجى للمسترشد وليس من خلال الاطار المرجعى الداخلى له هو .

أهميـة الملاحظـــة

THE IMPORTANCE OF OBSERVATION

بالاضافة الى ما ذكر عن استخدامات غرفة الملاحظة فى هذا الفصل ، فـانه يمكن استخدامها فى تحقيـق أهـداف الملاحظـة ضمن استراتيجيات الارشاد النفسى المتبعة مع المسترشدين فى مقابلاتهم الارشـادية ، كل حسب حالته التى يعانى منها . وتكمن الاهمية القصوى من الملاحظـة فى تحديد الدوافع التى تشكل سلوك فرد ما كرد فعل طبيعى واستجابة تلقائية فى موقف معين ، وهذا ما اشرنا اليه بمعنى اختبار الاداء السلوكى للفرد ، حيث أن مصطلحى الاسـتجابة السلوكية والاداء السلوكى مترادفان ، ويستخدمان فى الملاحظة الارشادية . وتفيد الملاحظة كوسيلة تقويم مبدئية للمسترشدين فى المقابلة الارشادية بصورة عامة ، غير أنها تعتبر وسيلة تقويم أساسية مع أطفال ما قبل المدرسة وأطفال المرحلة الابتدائية بصفة خاصة .

ويمكن الاسـتفادة من الملاحظة فى اكتشـاف الاحداث والاسماء الهامة التى لها بصمات واضحة على حالات المسترشدين وذلك عند عرض مشكلاتهم فى المقابلات الارشادية . ان الحضور الذهنى للمرشد النفسى ودقة ملاحظته للاستجابات السلوكية التى يبديها مسترشديه أثناء تناول حالاتهم بالمناقشة والشرح والتحليل والتفسير خلال مقابلاته الارشادية معهم وجها لوجه يسهم الى حد كبير فى وضع أصابعه على الاعصاب الحسية المسببة لمشكلاتهم . ان الملاحظة الدقيقة لانفعالاتهم خلال المقابلة الارشادية ، طرق استفساراتهم ، ردود فعلهم ، ونوعيـة استجاباتهم كفيلة بان تعكس العـلاقة السببية بين أحداث وأسماء معينة فى حياتهم ورد ذكرها فى المقابلة وبين مشكلاتهم التى يعـانون منها ، والتى تعتـبر بمثابة المؤشر الرئيسى للتأثير المباشر على

سلوكهم · ومن ثم يمكن للمرشد النفسى أن يعدل ويطور من استراتيجياته الارشادية وفقا لنتائج ملاحظاته للاستجابات السلوكية التى يبديها المسترشدين فى مقابلاته الارشادية معهم ·

ويمكن أن تسهم الملاحظة فى تحديد الاداء الكلى لسلوك معين بالنسبة لجماعة من المسترشدين فى أماكنهم الطبيعية كما هو الحال فى حجرة الدراسة ، أو فى عنبر ما بمستشفى للصحة النفسية فى حالة الارشاد النفسى الجماعى ، مثال ذلك ، ملاحظة ممارسة التفاعل الاجتماعى بين جماعة من المسترشدين ، المشاركة بالمناقشة فى المواضيع المطروحة ،او المساهمة فى اتخاذ القرارات المتعلقة بهم · فعندما يحدد نوعية السلوك المراد ملاحظته منها ، يمكن تحديد عدد المسترشدين الذين ساهموا باستجابات ايجابية فى احداث الاداء الكلى لهذا السلوك · ان تحديد هذا العدد منهم يفيد فى تتبع مدى الزيادة التى طرأت عليه عبر فترة زمنية محددة ان كان الهدف من الملاحظة زيادة الاداء السلوكى لتلك الجماعة من المسترشدين ، بمعنى التعرف على الزيادة فى عدد المسترشدين الذين ساهموا باستجابات ايجابية فى هذا السلوك بعد فترة زمنية معينة ·

وتفيد الملاحظة فى دراسة سلوك الاطفال فى مرحلة ما قبل المدرسة وفى المرحلة الابتدائية بصفة اساسية نظرا لصعوبة استخدام المقاييس والاختبارات النفسية ، وعدم دقة نتائجها بالنسبة لهذه المرحلة العمرية · فمثلا عند اختبار الاداء السلوكى لمجموعة من اطفال ما قبل المدرسة من الجنسين بهدف دراسة الادور الاجتماعية التى يمارسها كل جنس ، ترك عدد منهم فى غرفة الارشاد النفسى مع مجموعة من اللعب التى تمثل نماذج مختلفة من السيارات والاسلحة والدمى والادوات المنزلية وما شابهها · وجد أن البنات سارعن الى الدمى والادوات المنزلية بينما سارع الأولاد الى السيارات والاسلحة · وعندما ترك طفل فى ابتدائى بمفرده فى غرفة الارشاد النفسى مع عدد متباين من اللعب بينها دمية تمثل فتاة صغيرة ، وجد أنه سارع وهجم عليها محطما لها بانفعالات شديدة حادة ملفتة لنظر المؤلف الذى كان يلاحظه من غرفة الملاحظة (عمر ، ١٩٨٤) ·

العراقيل التى تواجه الملاحظة

BARRIERS FACE OBSERVATION

قد يشوب الملاحظة عدد من الصعوبات والعراقيل التى تحول دون ممارستها بالمهارة الفائقة التى يجب أن يتميز بها المرشد النفسى الكفء عن غيره من الزملاء فى الحقل المهنى للارشاد النفسى · فالمرشد النفسى حديث

لمتدرج ، و المتصف بالخبرة الفقيرة فى مجال عمله قد لا يتمكن من التعرف على هذه العراقيل التى تشوب الملاحظة أثناء ممارستها على مسترشديه ، وبالتالى قد تنعكس نتائجها على استراتيجياته المستخدمة فى مقابلاته الارشادية معهم مما يؤثر فى النهاية على العملية الارشادية ككل ، ومما قد يتسبب فى الحاق الضرر بهم بدلا من مساعدتهم على حل مشكلاتهم ·

وغنى عن القول أن المرشد النفسى المتمكن من عمله والمتمرس فى خبراته يستطيع أن يتعرف على الصعوبات والعراقيل التى تحول دون ممارسته لمهارة الملاحظة ، ويقدر أن يحددها بوضوح ، ويمكن أن يعمل على ازالتها أو التغلب عليها قبل البدء فى ممارسة هذه المهارة · ولعل من أهم هذه الصعوبات والعراقيل ، تلك التى تتعلق بالتحيز الشخصى اللاشعورى الذى يضع المسترشد فى الاطار المرجعى الداخلى للمرشد النفسى، حيث يلاحظه ويراه وفقا لما يحس به هو ، وتبعا لمشاعره نحوه ، لا كما يكون المسترشد حقيقة · وبذلك تمتزج الملاحظة بذاتية الملاحظ مما يخرجها عن موضوعيتها التى تعتبر أحد عناصرها الهامة ·وقدضرب شرتزر و ستون (Shertzer & Stone, 1981)مثلا على ذلك أن المدرس المتسلط قد يرى فى صراحة تلميذه ومخالفته فى الرأى نوعا من السيطرة فى سلوكه · ومن ثم ، تصبح الملاحظة فى هذه الحالة غير سليمة وعديمة الجدوى ·

ويلعب الجنس دورا هاما فى التحيز الشخصى اللاشعورى (Personal unconcious biase)مما قد يتسبب عنه تحيزا طرديا أو تحيزا عكسيا ، اما فى صورة ايجابية أو فى صورة سلبية · فقد يتحيز الملاحظ ايجابيا للافراد الذين تحت الملاحظة ان كانوا من نفس الجنس بتلقائية لا شعورية ، فمثلا الملاحظ المذكر قد يتحيز للذكور الذين تحت الملاحظة ، والملاحظ الانثى قد تتحيز ايجابيا للاناث اللاتى تحت الملاحظة ، ويحاول أفراد كل جنس اخفاء ما قد يكون مؤلما لبنى جنسهم ، أو مهينا لكرامتهم ، أو مسيئا لسمعتهم ، مما يجعل نتائج الملاحظة مضللة لصالح جنسهم حيث تظهرهم بصورة أفضل مما هم عليه حقيقة · وهذا ما يسمى بالتحيز الشخصى اللاشعورى الطردى الايجابى ·

وقد يتحيز الملاحظ سلبيا للافراد الذين تحت الملاحظة ان كانوا من نفس الجنس لاشعوريا لعوامل نفسية تختلف من ملاحظ لآخر ·وقداشارت زلمان (Zellman, 1978) الى أهم هذه العوامل عند النساء التى سمته كراهية الذات (self-Hatred) عندماأكدت على أن عقدة الشعور بالنقص (inferiority complex) عند عدد من النساء نتيجة لنظرة المجتمع لهن جعلتهن يميلون الى مشاركة

الرجال فى نظرتهم السلبية للمراة ، وتجنب الميل لهن والاختلاط بهن مما يخلق عندهن شعورا عاما بالكراهية والبغض لبنى جنسهن · وقد تكون الغيرة من التفضيل الأسرى لأحد الابناء على الآخر فى احدى المراحل العمرية ، أو الغيرة من نجاح عدد مرموق من الرجال ، تجعل نفر منهم يحقدون على الرجال بصورة عامة ، ويتمنون لو أن امراة وصلت لما وصل اليه هؤلاء الرجال · وبناء عليه تكون نتائج الملاحظة مضللة فى غير صالح الافراد الذين ينتمون لجنس الملاحظ حيث يظهرها غالبا بشىء من التضخيم المبالغ فيه بما فيه من اضرار بسمعتهم · والنيل من كرامتهم · وهذا ما يسمى بالتحيز الشخصى اللاشعورى الطردى السلبى ·

وقد يتحيز الملاحظ ايجابيا للافراد الذين تحت الملاحظة ان كانوا من الجنس المخالف له (opposit sex) نتيجة لعوامل بيولوجية (biological factors) لعل أهمها الجاذبية بين الجنسين (attractiveness) وقد أشارت جونسون (Johnson, 1978) الى أن النساء يمارسن تاثيرهن على الرجال شعوريا ولا شعوريا بطريقة غير مباشرة باستخدام جاذبيتهن الشخصية (personal appeal) أو اظهار قلة حيلتهن (helplessness) لهم · ومن ثم ، فان الرجال غالبا ما يجدون أنفسهم يميلون لاشعوريا نحو النساء والمبالغة فى الاطراء عليهن · وقد أكدت روبل (Ruble, 1978) على أن دراسات عديدة أشارت الى أن الانشطة التى يقوم بها الرجال تكون مفضلة بصورة عامة من النساء بدرجة أكبر من الانشطة التى يقمن هن بها · وقد ذكر بروفرمان وآخرون (Broverman & others, 1972) أن كثيرا من النساء يتمنين أن يكن رجالا · ومن ثم ، تكون نتائج الملاحظة مضللة لصالح أفراد الجنس الآخر مما يظهرهم فى وضع افضل مما هم عليه حقيقة · وهذا ما يسمى بالتحيز الشخصى اللاشعورى العكسى الايجابى ·

وقد يتحيز الملاحظ سلبيا للافراد الذين تحت الملاحظة ان كانوا من الجنس المخالف له نتيجة لعوامل انثروبولوجية فى كل الحضارات (anthropological factors in all cultures) ، ولعل من أهمها عامل سيادة الذكور (factor of male dominance) فى كل حضارة · ويرى كل من ميد (Mead, 1935) جولد برج (Goldberg, 1973) ، وروزالدو (Rosaldo, 1974) أن الذكور يتميزون بالسيادة المطلقة على النساء فى كل الحضارات المعروفة ، وان الادوار التى يلعبها الرجال فى تلك الحضارات تكون اكثر اعترافا واحتراما وتقديرا من تلك التى تمارسها النساء حيث توصف الاخيرة بانها أدنى شانا من الاولى فى نظر المجتمع الذى يعيش فيه الجنسين ، مما يجعل الرجال يصوبون دائما نظرتهم السلبية للنساء الامر الذى يدفعهن الى تبادل تلك النظرة معهم

بالمثل • وبالتالى ، تكون نتائج الملاحظة مضللة لغير صالح الجنس الآخر مما يقلل من شان أفراده ، فيظهرهم فى صورة أدنى منزلة وأقل شأنا مما هم عليه فعلا • وهو ما يسمى بالتحيز الشخصى اللاشعورى العكسى السلبى •

ومن الصعوبات والعراقيل الشائعة فى ممارسة مهارة الملاحظة ، تلك التى تتصف بالحكم على سلوك معين لفرد ما فى موقف واحد فقط • فقد يصدر المرشد النفسى حكما عاما على مسترشد ما بانه خجول أو انطوائى بناء على ملاحظته فى موقف محدد ، بينما هو فى الحقيقة يتميز بالجرأة والانبساطية فى مواقف أخرى متعددة • وقد يصدر المرشد النفسى حكما عاما على مسترشد آخر بانه مصاب بالتلعثم فى الكلام عند ملاحظته مع جماعة من الناس ، بينما هو فى الحقيقة طليق اللسان مع جماعات أخرى متباينة منهم • وبالتالى يصبح حكم المرشد النفسى عليه خطأ وملاحظته له تكون غير سليمة •

وبالاضافة الى تلك الصعوبات ، يشكل الخطأ فى تسجيل الملاحظة وتفسيرها صعوبة جديدة تحول دون ممارسة هذه المهارة بالكفاءة المرجوة منها ، فعندما يخطىء المرشد النفسى فى تسجيل ملاحظته عن مسترشديه • ويسجل معلومات غير صحيحة عن سلوكياتهم فى المواقف المختلفة التى تم ملاحظتهم فيها ، فانه بالتبعية سوف يفسرها بالخطأ ويحللها تحليلا غير صحيح • وهذا الخطأ يعتبر من أخطر الصعوبات التى تواجه مهارة الملاحظة والتى قد تحطمها من أساسها حيث تكون نتائجها كلها مضللة وغير سليمة • ولا يمكن لأى بناء سليم أن يقام على أساس من الخطأ والتضليل •

طرق الملاحظة

OBSERVATION METHODS

تختلف الطرق التى تتم بها ملاحظة المسترشدين وفقا للاستراتيجية الارشادية التى يتبعها المرشد النفسى ، وتبعا للحالات التى يعانون منها ، وبناء على الفترة الزمنية الكلية المستغرقة فى المقابلات الارشادية ، غير انها جميعا لا تخرج عن تحقيق الهدف العام من الملاحظة وهو اختبار الاداء السلوكى لهم فى المواقف المتباينة من أجل تقويم سلوكهم الكلى بصفة عامة • وسوف نستعرض فيما يلى عددا من هذه الطرق على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر •

اولا ـ ملاحظة الاستجابة السلوكية المستمرة :

تستخدم هذه الطريقة فى ملاحظة المسترشد لفترة زمنية طويلة بصفة

مستمرة اذا كانت استجاباته السلوكية فى المواقف التى يلاحظ فيهـا تتصف بالاستمرارية ويتعدى حدوثها الازمنة القصيرة المحدودة المستغرقة فى تقدير أية استجابة سـلوكية عادية • ويستفاد من هذه الطريقـة فى حالة تعـزيز الاستجابة السلوكية المرغوبة وذلك باطالة حدوثها،أو فى حالة كف الاستـجابة السلوكية غير المرغوبة وذلك بمحاولة تقليل الفترة الزمنية التى تستغرقها • وقد أوضـح هذا المعنى كل من ليتنبرج ، اجراس ، ثوميسـون ، ورأيت (Leitenberg, Agras, Thompson, & wright, 1968) عند الاشارة الى تقويم الاستجابةالسلوكيةالمستمرة لمريضمصاب بالخوف منالوحدةوالعزلةوالاماكن المغلقة والذى يسمى رهاب الاحتجاز أو الخوف الصومعى (claustrophobia) والذى يوصف بأنه شكل من أشكال هيستيريا الحصر وذلك عندما ترك بمفرده فى حجرة صغيرة مغلقة • ويمكن تقدير الفترة الزمنية فى الاستجابة السلوكية المستمرة بواسطة ساعة توقيف (Stopwatch) لدقة التقدير •

ثانيا ـ ملاحظة الاستجابة السلوكية المتكررة :

تستخدم هذه الطريقة فى ملاحظة المسترشد لفترة زمنيـة محدودة اذا كانت استجاباته السلوكية فى المواقف التى يلاحظ فيها تتصف بالتكرار كل مدة زمنية قصيرة ضمن الفترة الزمنية الكلية المحددة والمستغرقةفىملاحظته• ويمكن تقدير عدد التكرارات للاستجابة السلوكية فى كل مدة زمنية قصيرة ، وذلك بقسمة العدد الكلى لتكرارات الاستجابة السلوكية على الفترة الزمنية الكلية • فمثلا اذا تكررت استجابة سلوكية معينة لمسترشد ما بمقدار ١٨٠ مرة خلال ٦٠ دقيقة من الملاحظة فانه بقسمة ١٨٠ مرة متكررة للاستجابة السلوكية على ٦٠ دقيقة الفترة الزمنية الكلية المستغرقة فى الملاحظة يصبح الناتج ٣ تكرارات للاستجابة السلوكية فى كل دقيقة ، بمعنى أن المسترشد الذى تحت الملاحظة يكرر استجابته السلوكية فى الموقف الذى يلاحظ فيـه ٣ مرات كل دقيقة •

ويستفاد من هذه الطريقة عندما يكون التركيز على استجابة سلوكية واحدة للمسترشد الذى تحت الملاحظة بشرط أن تكون متقطعة ومتكررة على فترات زمنيـة متسـاوية ، بحيث تكون المدة الزمنية بين حدوث الاستـجابة السلوكية وبين تكرارها ثابتة فى كل مرة تكرر فيها هذه الاستجابة • فمثـلا اذا مص الطفل الذى تحت الملاحظة أصبعه لبرهة ثم استبعده من فمه ، ثم عاد بعد ٣٠ ثانية ووضعه فى فمه مرة ثانية ليمصه ثم استبعده من فمه بعد ذلك فتاتى المرة الثالثة التى يضع فيها الطفل اصبعه فى فمه ليمصه بعد ٣٠ ثانيـة وهى نفس المدة الزمنيـة المستغرقة بين مص الاصبع فى المرة الاولى

(الاستجابة السلوكية الاولى) وبين مصه فى المرة الثانية (الاستجابة السلوكية الثانية) ، وهكذا دواليك ٠

وتعود السهولة فى تقدير عدد الاستجابات السلوكية المتكررة فى كل مدة زمنية قصيرة ، وفى تقدير المدد الزمنية القصيرة المتساوية التى تستنفذ كل منها بين الاستجابة السلوكية وتكرارها الى امكانية تحديد البدء فى الاستجابة والانتهاء منها ٠ ويفضل استخدام هذه الطريقة لامكانية ملاحظة المسترشدين فى غرفة الارشاد النفسى خلال الفترة الزمنية المستغرقة فى المقابلة الارشادية٠ وامكانية ملاحظة المتغيرات التى تطرأ على الاستجابة السلوكية خلال الفترة الزمنية المحددة ، ومن ثم امكانية تقدير مدى التطور الذى حققه المرشد النفسى مع مسترشده خلال ملاحظته فى المقابلات الارشادية التى تمت معه ٠

ثالثا : ملاحظة الاستجابة السلوكية المصنفة نوعيا :

تستخدم هذه الطريقة فى ملاحظة المسترشد لفترة زمنية محددة اذا كانت استجاباته السلوكية فى المواقف التى يلاحظ فيها متباينة ومنفصلة عن بعضها ، ومن الممكن تصنيفها تصنيفا نوعيا ، بحيث يتضح مدى الكفاءة فى الاداء السلوكى لكل استجابة منها على حدة ، أو مدى القصور فيه ٠ويستفاد من هذه الطريقة عند تقدير مدى الكفاءة فى الاداء السلوكى لكل الاستجابات سواء اكانت مستقلة كل منهما عن الاخرى ، أم كانت مرتبطة كلها مع بعضها ، لما تتميز به هذه الطريقة من المرونة فى الملاحظة والتقدير ٠ فمثلا يمكن ملاحظة الاداء السلوكى لطفل متخلف عقليا عندما يكلف بارتداء ملابس مبعثرة متكونة من قميص وبنطلون وجاكيت علاوة على جورب وحذاء ، تركت له فى غرفة الارشاد النفسى ٠ ويشتمل هذا الموقف على عدد من الاستجابات السلوكية ممثلة فى عدد من الخطوات الادائية : (١) ترتيب الملابس من البعثرة التى تكتنفها وتحضيرها للارتداء (٢) اختيار ما سوف يرتديه منها أولا ، (٣) الاستعداد لارتداء ما اختاره من الملابس أولا ، (٤) كيفية ارتدائه ، (٥) مدى الضبط والتنسيق فى ارتدائه (٦) اختيار ماسوف يرتديه منها على التوالى ، (٧) مدى الاستعداد لارتداء اى منها ، (٨) كيفية ارتداء كل منها ، (٩) مدى الضبط والتنسيق فى ارتدائها ، (١٠) المظهر العام للطفل بعد الارتداء الكلى للملابس٠ وبناء عليه ،يمكن تقدير مدى الكفاءة فى الاداء السلوكى لكل خطوة من هذه الخطوات مستقلة كل منها عن الاخرى ، وفى نفس الوقت يمكن تقدير مدى الكفاءة فى الاداء السلوكى لعدد من هذه الخطوات مرتبطة مع بعضها ،أو لكل هذه الخطوات مجتمعة فى النهاية ٠

مهـــارة الملاحظـــــة

SKILL OF OBSERVATION

من المفـروض أن يسرد هذا المبحث فى موضـع مستقل.ضمن البـاب الخاص بمهارات المقابلة الارشادية بالاضافة الى مهارات التسجيل ، مهارات استخدام المقاييس والاختبارات النفسية ، ومهارات كتابة التقارير ودراسة الحالة ، غير اننا فضلنا اضافته فى هذا الفصل المختص بغرفة الملاحظة حتى تكتمل الصورة بكل أبعادها على فرض أن فصول هذا الكتاب كلهـا مكملة لبعضها ، وان كل منها مرتبط بالآخر لحد ما ٠

يجب ان يتميز المرشد النفسى بشفافية مهنية تمكنه من اختيار الطريقة المثـلى فى الملاحظـة بمـا يتفق مع الحـالة التى يتعـامل معهـا ، تبعـا للاستراتيجية التى يستخدمها ، وبناء على الفترة الزمنية المتوقع استغراقها فى المقابلات الارشادية ٠ ومن الممكن اختيار احدى الطرق التى سبق ذكرها فى الملاحظة أو اختيار غيرها ،وفقا لما تمليه عليه الظروف المهنية التى يعمل فى اطارها ٠ وقد تفرض احدى هذه الطرق نفسها عليه فرضا ٠ فمثلا اذا كانت الاستجابة السلوكية المراد ملاحظتها للمسترشد مستمرة الحدوث لفترة زمنية ليست بالقصيرة ، فانه يفضـل استخدام الطريقة الأولى فى الملاحظة ٠ وان كانت الاستجابة السلوكية متكررة الحدوث عـلى مدد زمنية منتظمة خلال فترة زمنة محدودة ، فانه يفضل استخدام الطريقة الثانية ٠ وان كانت هذه الاستجابة السلوكية يراد ملاحظتها ضمن عدد آخر من الاستجابات السلوكية للمسترشد ، فانه يفضل استخدام الطريقة الثالثة فى الملاحظة ٠

وحتى يمكن للمرشد النفسى أن يمارس مهارة الملاحظة بالكفاءة المرجوة منها ، عليه أن يراعى عدة اعتبارات هامة يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند التخطيط لممارسة هذه المهارة مع مسترشديه سـواء أكانت هذه الممارسة فى المقـابلات الارشادية أم فى أماكنهـا الطبيعية ٠ وقد سرد عدد من الكتاب والمؤلفين منهـم شـرتزر و سـتون (Shertzer & Stone, 1981) وكازدين ، (kazdin, 1981) هذه الاعتبارات فى صورة تفصيلية ، غير اننا سنجمل ونوجز ما تيسر منها بشىء من التصرف بما يتلائم مع ظروف مجتمعنا الاسلامى ، على النحو التالى :

الاعتبارات التى يجب مراعاتها عند ممارسة مهارة الملاحظة :

١ ـ يجب على المرشد النفسى قبل ان يشرع فى الممارسة لهذه المهارة أن يحدد الأهداف الاساسية المراد تحقيقها منها ٠

٢ ـ يجب على المرشـد النفسى بعد تحـديد الاهداف ، أن يحـدد الاستجابات السلوكية المراد ملاحظتها للمسترشد ٠

٣ ـ يجب على المرشد النفسى بعد تحديد هذه الاستجابات ، أن يحدد الطريقة الملائمة التى يمكن استخدامها فى الملاحظة .

٤ ـ يجب على المرشد النفسى بعد تحديد الطريقة الملائمة للملاحظة ، ان يحدد المكان المناسب الذى سوف يلاحظ مسترشده فيه .

٥ ـ يفضل ملاحظة مسترشد واحد فقط ان كان منتظما فى عملية الارشاد النفسى الفردى ، وأكثر من مسترشد ان كانوا فى اطار الارشاد النفسى الجماعى .

٦ ـ يفضل ملاحظة الاستجابة السلوكية المستمرة فى بيئتها الطبيعية كما تحدث تلقائيا فى صورتها العادية مثل ملاحظة أطفال الابتدائى أثناء ممارسة أنشطتهم الحرة فى فترات الفسح المتاحة بين الحصص الدراسية .

٧ ـ يفضل ملاحظة الاستجابة السلوكية قليلة الحدوث فى موقف مفتعل فى غرفة الارشاد النفسى مثل قياس القلق عند مسترشد ما بوضعه فى موقف مدبر مع حيوان مخيف مثلا .

٨ ـ عند تعذر ملاحظة استجابة سلوكية معينة فى بيئتها الطبيعية لسبب أو لآخر ، يفضل ملاحظتها فى غرفة الارشاد النفسى بعد تجهيزها لحد ما بما يماثل تلك البيئة الطبيعية مثلا اذا تعذر ملاحظة سلوك طفل ما بين أفراد أسرته فى المنزل يمكن استدعاء أفراد الاسرة للمقابلة الارشادية مع طفلهم حتى يمكن ملاحظة سلوكه بينهم فى وجودهم فى غرفة الارشاد النفسى .

٩ ـ اذا استدعى الامر ملاحظة عدد من المسترشدين فى نفس الوقت ، يجب على المرشد النفسى الاستعانة بزملاء ملاحظين متدربين لمساعدته فى الملاحظة على أن يشرح لهم الهدف منها ، ويخصص لكل منهم عدد من المسترشدين يكلف بملاحظة استجاباتهم السلوكية التى يعينها لهم .

١٠ ـ محاولة تذكر الظواهر السلوكية المصاحبة للاستجابات التى تحت الملاحظة حتى يمكن تفسيرها بامانة ودقة . وان شك المرشد النفسى فى قوة ذاكرته وطولها ، عليه أن يسجل تلك الظواهر فى نقاط واضحة محددة لها لا تقبل التخمين ولا مجال فيها للتضمين ، مجردة من وجهة نظره ، وخالية من أى ذاتية للمرشد النفسى .

١١ ـ يجب الالتزام بالسرية المطلقة فى ملاحظة المسترشدين ، فلا يستدعى أحد من خارج المجال المهنى وبلا سبب معقول ، للمشاركة فى الملاحظة .كما يجب الاتترك النقاط المسجلة عن المسترشدين أثناء ملاحظتهم بين ايدى اى فرد لا يمت الى العملية الارشادية بصلة . كما لا يجوز للمرشد

النفسى أن يتخذ من الملاحظة موضوعا للحديث أو مجالا للثرثرة مع أسرته ، أو مع أصحابه الذين خارج المهنة ، وحتى مع أصحابه الذين فى المهنة ان لم يكن هناك سبب مباشر ومبرر معقول لذلك ٠

الخلاصــــة

تناول هذا الفصل التسمية التى يطلقها البعض على غرفة الملاحظة وهى (غرفة المراقبة) ، موضحا الاسباب التى دعت البعض الآخر الى رفض هذه التسمية وتفضيل مسمى (غرفة الملاحظة) عليها ، مع الاشارة الى ضرورة وجودها كعنصر هام وفعال يشكل أحد مكونات البيئة المهنية فى اية وحدة ارشادية فى المجالين : المجال الدراسى الاكاديمى ، ومجال الممارسة المهنية ٠ وقد استطرد الفصل المواصفات التى يجب توافرها فى غرفة الملاحظة متناولا الجدار المشترك الذى يفصلها عن غرفة الارشاد النفسى والذى تتوسطه المرآة الزجاجية ذات الرؤية من جانب واحد (one way mirror) ، السماعات المتصلة بين غرفة الارشاد النفسى وغرفة الملاحظة ، كاميرا للتصوير التليفزيونى الفورى ، وعدد من المقاعد المريحة ، مع التنبيه على ضرورة ترك باب غرفة الملاحظة ونوافذها مغلقة باستمرار ٠

وتستخدم غرفة الملاحظة كاحدى مكونات مختبر الارشاد النفسى ضمن برامج التدريب العلمى للمرشدين النفسيين المتدربين فى مجال الدراسة الجامعية الاكاديمية ٠ ومن خلالها يمكن ملاحظة الطلاب المرشدين النفسيين المتدربين أثناء تعاملهم مع مسترشديهم المتطوعين لتقويم استراتيجياتهم الارشادية ، ولا يسمح بملاحظتهم الا الاساتذة التربويين المشرفين على برامج تاهيلهم العلمى وتدريبهم المهنى ، ومساعديهم من المشرفين الارشاديين ، وطلابهم الذين يتدربون على مهنة الارشاد النفسى وخصائص المقابلة الارشادية ٠ وترتبط الملاحظة بفنية التغذية الرجعية التى تسهم فى تقويم الاساليب التى يتبعها هؤلاء المرشدون النفسيون المتدربون ٠ كما يمكن من خلال الملاحظة تقويم الاسلوب الدراسى التربوى والبرنامج العملى المهنى اللذان يقدمان للطلاب فى مجال الدراسة الجامعية الاكاديمية فى مجال الارشاد النفسى ٠

وتستخدم غرفة الملاحظة كاحدى مكونات البيئة المهنية ضمن اطار الخبرة الميدانية للمرشدين النفسيين الممارسين فى مراكزهم الارشادية ٠ ويكون التركيز فى الملاحظة على المسترشدين أنفسهم بدرجة أكبر من التركيز على المرشدين النفسيين الممارسين ٠ ويقوم بالملاحظة الافراد الذين يسمح لهم المسترشدون فقط ٠ وتفيد التغذية الرجعية فى هذه الحالة فى تنمية

حالات المسترشدين وتطويرها نحو الافضل • كما يمكن تقويم الاساليب والطرق الارشادية المستخدمة فى المقابلة حتى يمكن تدعيم ايجابياتها وتلافى سلبياتها •

وتعتبر الملاحظة الاساس الاول الذى يمكن أن تبنى عليه كل المهارات والفنيات الممارسة فى المقابلات الارشادية ، حيث انها تعطى فكرة مبدئية حول امكانية التحقق من صحة بعض الفروض المتعلقة بالظواهر السلوكية الصادرة عن الفرد أو انكارها • ويجب أن تشتمل الملاحظة على عناصر الموضوعية والوضوح والتكامل حتى تحقق الغاية منها • ويشتق مفهوم الملاحظة من مرئيات عامة متضمنة معانى متباينة فى رؤية الافراد لها ، كما أنها تستهدف بصفة عامة الاختبار الادائى لسلوك الفرد فى موقف معين مما قد يسهم فى وضع الاساس العلمى لتقويم متغيرات هذا الاداء خلال فترة الارشاد النفسى • ويمكن صياغة تعريف عام لمفهوم الملاحظة على نحو أنها وسيلة علمية منظمة تستخدم لتثبيت فرض ما أو نفيه حول ظاهرة سلوكية معينة بحيث يكون التركيز على متضمنات محددة فيها ، وذلك بهدف الاختبار الادائى لسلوك فرد ما فى موقف معين بشرط أن تتم الملاحظة بموضوعية ووضوح وتكامل •

وترجع أهمية الملاحظة فى تحقيق أهداف خاصة ضمن استراتيجيات الارشاد النفسى مثل التحقق من السلوك العدوانى لطفل ما ، أو السلوك الانطوائى له ، كما ترجع أهميتها فى تحديد الاداء الكلى لسلوك معين بالنسبة لعدد من المسترشدين فى أماكنهم الطبيعية ، كما هو الحال فى حجرة الدراسة • كما تفيد الملاحظة فى التعرف على الاحداث والاسماء والاشخاص وكل ما يمكن أن يكون له بصمات واضحة على حالة المسترشد • كما تفيد الملاحظة ايضا فى تفسير الانفعالات التى تعترى المسترشدين خلال المناقشة فى المقابلات الارشادية •

وقد تناول هذا الفصل عددا من العراقيل والصعوبات التى تواجه الملاحظة والتى قد تكون سببا فى ضعف المقابلات الارشادية ولاسيما مع المرشدين النفسيين حديثى التخرج وقليلى الخبرة المهنية • ويتميز المرشد النفسى المتمكن من عمله والمتمرس فى خبراته المهنية بالقدرة على تحديد هذه العقبات وامكانية ازالتها بسهولة • ولعل من أهم هذه العقبات تلك التى تتعلق بالانحياز الشخصى اللاشعورى من جانب المرشد النفسى ، وتلك التى تتعلق باصدار الحكم على سلوك معين لفرد ما فى موقف واحد فقط ، وتلك التى تتعلق بالخطأ فى تسجيلها مما يعطى صورة غير سليمة فى النهاية عن المسترشد الذى تحت الملاحظة •

وتختلف طرق الملاحظة وفقا للاستراتيجية التى يتبعها المرشد النفسى فى مقابلاته الارشادية ، والحالات التى يتعامل معها ، والفترة الزمنية الكلية المستغرقة فى العملية الارشادية على الا تخرج جميعها عن الهدف العام من الملاحظة وهو اختبار الاداء السلوكى للمسترشد فى المواقف المتباينة من أجل تقويم سلوكه بصفة عامة ٠ وقد قدم هذا الفصل ثلاث طرق للملاحظة : (١) ملاحظة الاستجابة السلوكية المستمرة ، (٢) ملاحظة الاستجابة السلوكية المتكررة ، و (٣) ملاحظة الاستجابة السلوكية المصنفة نوعيا ٠

وتتوقف ممارسة مهارة الملاحظة على الشفافية المهنية التى يجب أن يتميز بها المرشد النفسى والتى تمكنه من الاختيار السليم للطريقة المثلى التي يمكن أن يستخدمها فى الملاحظة ٠ و فىسبيل تحقيق الكفاءة فى ممارسة هذه المهارة ، يجب عليه مراعاة عدة اعتبارات هامة هى : (١) تحديد الهدف من الملاحظة ، (٢) تحديد الاستجابات السلوكية المراد ملاحظتها ، (٣) تحديد الطريقة المناسبة للملاحظة ، (٤) تحديد المكان المناسب للملاحظة ، (٥) ملاحظة فرد واحد فى الارشاد النفسى الفردى وملاحظة أكثر من فرد فى الارشاد النفسى الجماعى، (٦) ملاحظة الاستجابة السلوكية المستمرة فى بيئتها الطبيعية ، (٧) ملاحظة الاستجابة السلوكية نادرة الحدوث فى غرفة الارشاد النفسى ، (٨) نقل الملاحظة من البيئة الطبيعية ان تعذرت فيها الى غرفة الارشاد النفسى، (٩) الاستعانة بعدد من الملاحظين اذا كانت الملاحظة تشمل عدد من المسترشدين ، (١٠) تذكر الظواهر السلوكية التى تم ملاحظتها ، (١١) الالتزام بالسرية المطلقة فى الملاحظة ٠

تمـارين للمناقشـــة

أولا : استعرض المواصفات الهامة التى يجب توافرها فى غرفة الملاحظة مع الايجاز ٠

ثانيا : قارن بين استخدامات غرفة الملاحظة فى مجالى الدراسة الجامعية والممارسة المهنية من حيث الافراد الذين تحت الملاحظة ، خصائص المسترشد الذى تحت الملاحظة ، خصـائص المرشد النفسى ، خصـائص الملاحظين ، الغاية من الملاحظة ، مع الايجاز ٠

ثالثا : تناول مفهوم الملاحظة بالشرح والتفصيل ، مع ذكر التعـريف العام الذى يوضح هذا المفهوم ٠

رابعا : اشرح أهمية الملاحظة فى العملية الارشادية ٠

خامسا : تنـاول العراقيل والصعوبات التى تواجه الملاحظة بشىء من التفصيل ٠

سادسا : اذكر طرق الملاحظة الثلاثة موضحا الفروق الجوهرية بينها ٠

سابعا : اذكر الاعتبارات التى يجب مراعاتها عنـد ممارسة الملاحظة باختصـار ٠

الفصل الخامس

نمــاذج من البيئــة المهنيــة

STYLES OF PROFESSIONAL ENVIRONMENT

- مكان الانتظار ·
- البيئة المهنية فى مدارس الارشاد النفسى ·
- البيئة المهنية فى مدرسة الجشطلت ·
- البيئة ألمهنية فى مدرسة العلاج النفسى المتمركز حول العميل ·
- البيئة المهنية فى مدرسة التعديل السلوكى ·
- البيئة المهنية فى مدرسة العلاج النفسى الانفعالى العقلانى ·
- البيئة المهنية فى مدرسة العلاج النفسى الاسرى ·
- البيئة المهنية فى مدرسة العلاج النفسى الواقعى ·
- الخلاصـــــة · .
- تمـــارين للمناقشـــة ·

فما لا شك فيه ، أن أي نموذج من نماذج البيئة المهنية على اختلاف مدارسها الارشادية يشتمل على غرفتى الارشاد النفسى والملاحظة بتجهيزاتهما ومواصفتهما التى سبق ذكرهما فى الفصلين السابقين كقاعدة عامة مشتركة بينهما جميعا. كما لايخلو اى من تلك النماذج من مكان لانتظار المسترشدين المترددين على الوحدة الارشادية الممثلة لها . ومن البديهى أن يشتمل مكان الانتظار على وحدات أساسية تكوينية كحد أدنى مشترك بين مدارس الارشاد النفسى جميعها كما هو الحال بالنسبة لغرفتى الارشاد النفسى والملاحظة . غير انه ، من المسلم به أن تختلف مكونات البيئة المهنية فى وحداتها الثلاث (غرفة الارشاد النفسى ، غرفة الملاحظة ، ومكان الانتظار) تبعا للفلسفة الارشادية التى تعتنقها كل مدرسة من مدارس الارشاد النفسى فى اطارها المهنى الذى يميزها عن غيرها ، وذلك لتوفر عامل المرونة فى التجهيز والاعداد للبيئة المهنية مع فرض الاحتفاظ بالجوهر المشترك والمضمون العام اللذين تحرص كل مدرسة ارشادية على توفرهما فى بيئتها المهنية ، حيث يكون التباين فى المظهر والشكل العام وليس فى الجوهر أو المضمون .

وقد سبق أن استعرضنا فى الفصلين السابقين (الثانى والثالث) التجهيزات والمواصفات الخاصة بكل من غرفة الارشاد النفسى ، وغرفة الملاحظة بشىء من التفصيل ، لذلك يجدر بنا أن نستعرض على الصفحات القليلة القادمة التجهيزات والمواصفات الخاصة بمكان الانتظار على فرض انه يجب ان تكون مشتركة بصفة جوهرية فى أغلب النماذج المهنية التى سوف نقدمها فى هذا الفصل ، وذلك قبل الاسترسال فى عرضها .

مكان الانتظار
WAITING PLACE

قد يكون مكان الانتظار غرفة واحدة تخصص لانتظار المسترشدين المترددين من الجنسين فيها ، وقد تستخدم غرفتان منفصلتان ، تخصص احداهما لانتظار الرجال وتخصص الأخرى لانتظار النساء ، وذلك اذا توفر عدد كاف من الغرف فى مركز الارشاد النفسى (Counseling Center) . وقد لا يكون هناك غرفة خاصة بالانتظار على الاطلاق ، وفى هذه الحالة تستخدم الصالة أو المدخل المؤدى الى غرفة الارشاد النفسى كمكان للانتظار اذا كان متسعا ويسمح بذلك دون أن يتسبب فى مضايقة أحد من المنتظرين ، مع العلم أنه لن يكون هناك كثير من المنتظرين لأن كلا منهم يحضر وفق موعد

محدد مخصص له لا يتعـارض مع موعد غيره ، وبالتالى لن يتزاحم عدد المنتظرين فى مكان الانتظار ، ولن ينتظـر أحدهم اكثر من دقائق معدودة قبل موعد دخوله لمقابلة المرشد النفسى . وعلى فرض وجود مكان للانتظار، فاننا نرى انه يشتمل على التجهيزات الآتية وفق العرف المتفق عليه .

أولا ـ تجهيزات تتعلق بالمنتظرين :

١ ـ يجب أن يتوفر عدد من المقاعد المريحة للمسترشدين المترددين عـلى مركز الارشـاد النفسى بشرط الا تـكون من القـلة بحيث لا تكفى المسترشدين ومن قد يصحبهم من رفقاء،ولا تكون من الكثرة بحيث لا تزحم المكان بلا فائدة.وعلى كل حال ، فانه يترك عدد هذه المقاعد لتقدير المرشد النفسى حسب خبرته المهنية وحسب حجم تعامله مع المسترشدين المترددين عليه .

٢ ـ يفضل وجود مناضد صغيرة فى الاركان يوضع عليها بعض المنافض للسجائر لتكون فى متناول استعمال المنتظرين ولو اننا ننصح بعدم التدخين والحث على الاقلاع عنه بطريقة ضمنية بأن تعلق بعض اللافتات التى تفيد فى ذلك مثل : (شكرا لكم لعـدم التدخين) ، او تعلق بعض اللوحات التى توحى بذلك مثل لوحة تتضمن رسما لسيجارة وعليها علامة (×) دون أن يذكر أى تعليق .

٣ ـ كل ما ذكر عن طلاء الجدران والمعلقـات والستائر والسجاد فى غرفة الارشاد النفسى يجب مراعاته فى مكان الانتظار .

ثانيا ـ تجهيزات تتعلق بالمهنة :

١ ـ مكتب للسكرتارية :

اى مكتب يحتوى على أدراج تغلق باحكام يفى بالغرض ، حيث يمكن أن يحتفظ فيها ببعض المستندات والاوراق التى قد تكون هامة مثل النشرات والمطبوعات التى تتعلق بالمهنة والتى يحظر ان تكون فى متناول يد أى فرد كان غير المرشـد النفسى والقائم بأعمال السكرتارية (سـواء أكان ذكرا أم انثى) ، حتى يمكن تحـديد المسئولية فى حالة تسرب احدى هذه النشرات أو المطبوعات الى أى يد غريبة . كما يحتفظ فيها ببعض الملفات التى قد تحتوى على نسخ أو صور من بعض الرسائل المتبادلة بين المرشـد النفسى وبعض الجهـات المهنية الأخرى والتى تتسم بطـابع العمـوم والشمول . ويحتفظ فيها ايضا بالملفـات التى تحتوى على بعض النشرات والاعلانات وكل ما يكتب عن طبيعة مهنـة الارشـاد النفسى او ما يتعلق بها عن قرب أو بعد .

وفى كثير من الاحيان يفضل استخدام خزانة خاصة لحفظ هذه الملفات (شانون) بدلا من حفظها فى أدراج المكتب بحيث توضع بجواره ليكون فى متناول يد الشخص القائم بأعمال السكرتارية • ويقتصر استخدام المكتب عندئذ على الاعمال التحريرية والكتابية التى تنجز بمعرفته (بمعرفتها) وعلى العموم فان هذا التجهيز يتوقف على امكانية وظروف البيئة المهنية نفسها • ومما هو جدير بالذكر ، لا يجوز لاى فرد كان أن يحتفظ بمفاتيح المكتب أو الشانون الا المرشد النفسى ومن يقوم بأعمال السكرتارية فقط حيث يحتفظ كل منهما بنسخة من هذه المفاتيح معه •

٢ ـ منضدة لحمل الآلات الكاتبة :

اى منضدة خشبية أو معدنية تفى بالغرض بشرط أن تكون مناسبة فى ارتفاعها حتى يمكن استخدامها بسهولة ودون معوق لأنها تخصص لوضع الآلات الكاتبة عليها ، والتى يستخدمها السكرتير فى كتابة أو طباعة بعض الرسائل والاستمارات والمستندات التى يطلبها المرشد النفسى بناء على تكليف منه معتمد بتوقيعه •

وتوضع هذه المنضدة فى اتجاه الضلع الآخر لزاوية قائمة تنشا مع اتجاه المكتب حتى يمكن للسكرتير أن يتحرك بسهولة ويسر على مقعده المتحرك بين المكتب الذى ينجز عليه أعماله الكتابية والتحريرية وبين هذه المنضدة لينجز أعمال الكتابة على الآلات الكاتبة التى توضع عليها حسب حاجته لأى من الآلة العربى أو الآلة الافرنجى •

٣ ـ الآلات الكاتبة (عربى وغربى) :

لا غنى لأى مرشد نفسى عن استخدام ـ على الاقل ـ آلة كاتبة واحدة تكون بلغته ولغة المجتمع الذى يمارس مهنته الارشادية فيه ، ان لم تكن اثنتان أو أكثر ، وهذا يتوقف على حجم ونوعية تعاملاته واتصالاته بالافراد والجهات المهنية الأخرى والتى يكون لها صلة وثيقة بطبيعة المهنة الارشادية التى يمارسها • ويترك للسكرتير كافة أعمال الكتابة عليها والتى تتميز بخاصية الشمول والعموم والتى لا يكتنفها السرية بقدر الامكان ، مع فرض أن مبدأ السرية مسلم به فى اى تعامل مع أى فرد فى البيئة المهنية الارشادية • وللمرشد النفسى الحرية فى الكتابة عليها ، اذا كان ملما بها ، عند تحريره للتقارير السرية التى تخص مسترشديه أو عند كتابة الرسائل التى تتعلق بهم والتى يحظر تماما ان تصل الى اى فرد غيره وغير من يقرأهم هو أو مسترشده • واذا كان المرشد النفسى غير ملم بالكتابة على الآلة الكاتبة ، فعليه أن يحرر تقاريره ورسائله السرية بنفسه وبخط يده ويحظر عليه أن

يكلف بها سكرتيره لكتابتها على الآلة الكاتبة ، وذلك زيادة فى الحرص فيما يتعلق بمبدأ السرية الذى يجب أن يكتنف العملية الارشادية • ولا يدل هذا على عدم ثقته فى شخصية سكرتيره ، وانما يدل على تمسكه بالامانة المهنية التى يتحملها فى عنقه •

٤ ــ مقعد سكرتارية متحرك :

مما لا شك فيه ، أن مقعد السكرتارية المتحرك غنى عن الوصف لأنه مقعد متعارف عليه ومألوف لدى كل من يقوم بأعمال السكرتارية فى مختلف المنشآت على اختلاف طابعها المهنى • غير اننا نذكر بأنه مقعد متحرك على عجل (رولمان بلى) ، ذو مسند خلفى متحرك للامام وللخلف ، وليس له مساند جانبية ، ويمكن أن يعلو ويهبط بسهولة حسب الحاجة لذلك •

٥ ــ الهـــــاتف :

يعتبر الهاتف من اهم التجهيزات المهنية فى مكان الانتظار حيث أنه ينجز الكثير من الاعمال التى تتعلق بالمهنة • ومما تجدر الاشارة اليه ، أن وجود الهاتف فى غرفة الارشـاد النفسى يحقق اهدافا هامة ومحـددة سبق ذكرها فى فصل سابق ، وهى تختلف تماما عن الغرض من استخداماته على مكتب السكرتارية فى مكان الانتظار •وبناء على ما ذكره فى هذا الخصوص، فان أية مكالمات ترد للمرشد النفسى تستقبل عن طريق هذا الهاتف ولا ترد اليه مباشرة عن طريق الهاتف الذى بغرفته للاسباب التى شرحت من قبل • ويستقبل السكرتيرأية مكالمات تخص المرشدالنفسى أولا ،ثم يحولها اليه بعد ذلك اما فى حينها ان كان خاليا وتسمح ظروفه بذلك ، او يؤجلها لفترة قصيرة حتى تسمح ظروفه لاستقبالها ، أو قد لا يحولها اليـه على الاطلاق اذا كان منشغلا مع أحد مسترشديه فى مقابلة ارشادية ، ولكن السكرتير يدون ما جاء فى تلك المكالمة ليبلغ المرشـد النفسى عنهـا بعـد انتهـائه من المقـابلة مع مسـترشده • وبالاضـافة الى ما ذكر ، فان الهـاتف يستخدم عـلى مكتب السكرتارية لجميع الاغراض التى تخصص من أجلها ولكافة الاعمـال التى لا غنى عن استخدامه فى انجازها •

٦ ــ خزنة حفظ المخزون من الادوات المكتبية :

تستخدم هذه الخزنة لحفظ كافة الادوات المكتبية والقرطاسية اللازمة فى أعمال السكرتارية بصورة عامة ، وفى أعمال المرشد النفسى بصفة خاصة • ولا يهـم ان كانت خزنة حديدية أو خشبية ولـكن من المهـم أن يحتفظ بمفاتيحها مع أى فرد يشـترط فيه الامانة بالاضـافة الى المرشـد النفسى

وسكرتيره حتى يمكن ويسهل الحصول على أى من هذه المواد وقت الحاجة اليها . لذلك يترك نسخة من مفاتيحها أحيانا مع الساعى أو الفراش الذى يعمل بالمركز الارشادى حتى يمكن اللجوء اليه عند تغيب السكرتير فى تخزين الوارد الجديد منها وصرف المفردات المحتاج اليها . وتوضع هذه الخزنة فى أحد اركان مكان الانتظار لتكون فى متناول يد السكرتير أو من ينوب عنه فى صرف المطلوب من محتوياتها .

٧ ـ المكتبة الارشادية :

لا غنى لأى بيئة مهنية عن وجود مكتبة ارشادية فيها . ونحتوى المكتبة الارشادية على عدد كبير وهائل ومتباين من النشرات والمطبوعات والكتيبات والمؤلفات المتعلقة بالجوانب الارشادية الاربعة فى شخصية الفرد، بحيث تصنف كل مجموعة متعلقة بجانب منها تحت التصنيف الخاص بها ، ولا تصنف وفقا للتصنيف التقليدى المتبع فى المكتبات العامة . ومن ثم ، يجب ان يكون هناك تصنيف تحت الجانب الشخصى من شخصيةالفرد ويشمل ما نشر وما كتب عن الارشاد الصحى ، الارشاد الانفعالى ، والارشاد الدينى ، وتصنيف آخر تحت الجانب الاجتماعى من شخصية الفرد ويشمل ما نشر وما كتب عن الارشاد الاجتماعى فيما يتعلق بالعلاقات بين الافراد فى المحيط الاسرى والمحيط الدراسى والمحيط المهنى ، وتصنيف ثالث تحت الجانب التربوى من شخصية الفرد ويشمل ما نشر وما كتب عن الارشاد التربوى فيما يتعلق بالمناهج الدراسية وشروط القبول والالتحاق بالمؤسسات التربوية ، وما شابه ذلك ، والتصنيف الاخير يندرج تحت الجانب المهنى من شخصية الفرد ويشمل ما نشر وما كتب عن الارشاد المهنى فيما يتعلق بمواصفات المهن وشروط التعيين فيها ، والاجور والمكافآت والتعويضات ، والمطلوب انجازه من تمرينات وتدريبات وما شابه . وذلك حتى يتمكن الفرد المسترشد من الاستزادة بما يفيد تنمية شخصيته من جوانبها الارشادية الاربعة : الشخصى (personal) ، الاجتماعى (social) ، التربوى (educational) والمهنى (vocational) .

ومن الافضل أن تخصص غرفة مستقلة للمكتبة الارشادية وأن تدعم بمعلومات مختزنة فى الحاسب الآلى (الكمبيوتر) أو مسجلة فى انظمة الميكروفيلم والميكروفيش حتى تستكمل المكتبة الارشادية صورتها وحتى تحقق الهدف من انشائها وتكوينها . وان تعذر وجود غرفة مستقلة خاصة بها ، لا مانع من تنظيمها وترتيبها فى جانب من مكان الانتظار ، وان تعذر ذلك أيضا لصغر المساحة وضيق المكان ، فلا مانع من وضعها فى غرفة الارشاد

النفسى مع الأخذ فى الحسبان التحفظات الشديدة فى استخدامها من غرباء ولاسيما أثناء المقابلة الارشادية بين المرشد النفسى وأحد مسترشديه .

٨ ـ الاضـــاءة :

يجب أن تكون الاضـاءة كافية للرؤية ومريحة للبصر بحيث تـكون منتشرة ومتوزعة على كل أركان مكان الانتظـار ، وغير مركزة فى جانب دون الجانب الآخر حيث أن الظلام أو الضوء الخافت يثير الكآبة فى النفس والضيق وربما الخوف لدى أحد المنتظرين . كما يجب أن تكون هنـاك اضاءة مركزة بنوع خاص على مكتب السكرتارية وعلى الآلات الكاتبة حتى يتسنى للسكرتير القيام باعماله دون جهد أو ارهاق لأعصابه البصرية.ولا يهم ان كانت الاضاءة فى مكان الانتظار مباشرة أو غير مباشرة ، صادرة عن ثريات أو عن مصابيح عادية مالوفة . وذلك على خلاف ما ذكر فى غرفة الارشـاد النفسى (لماذا ؟)

٩ ـ التهوية والتدفئة :

من التوصيات التى يجب ان تؤخذ بعين الاعتبار عنـد تصميم البيئة المهنية للارشاد النفسى،أن يتوفر نظام للتهوية فى أيام الصيف وللتدفئة فى أيام الشتاء . ولا يهم ان كان نظاما مركزيا أو لا مركزيا ، ولكن المهم ان نتلافى تاثير الحرارة والرطوبة على المسترشدين من ناحية،وعلى كل من المرشـد النفسى وسكرتيره من ناحية أخرى. ان الحر الشديد والرطوبة العـالية قد يتسبب فى اضطرابات نفسية لبعض المسترشدين نحن فى غنى عنها،كما أنها قد تؤثر على انجاز كل من المرشد النفسى وسكرتيره فى عملهما .

ومن المسلم به ضمنـا ، انه لا يمكن لأى فرد كان ان يبـاشر عمله بالكفاءة المطلوبة أو يصبر على الانتظار فترة من الزمن فى مكان تكتنفه البرودة الشـديدة ولاسيما ان كانت غير محتملة . لذلك فان تدفئة المكان بأية وسـيلة متوفرة وفى الامكان تعتـبر ضرورة واجبـة تفرضها الطبيعة البشرية سواء أكانت سليمة أو معتلة ، وتتطلبها البيئة المهنية ، سواء أكانت خاصة أو عامة .

١٠ ـ المرافق الصحية :

لا غنى لأى مكان يستخدم فى الانتظار الطويل أو فى اقامة شبه دائمة عن وجود مرفقات صحية ملحقة به . ولما كانت البيئة المهنية تظل ساعات فى نطـاق العمل المستمر تصل الى ثلث يوم يقيم خلالها المرشـد النفسى وسكرتيره ومن يقوم بخدمتهما (ساع أو فراش) اقامة شبه دائمة فيها ، ولما

كان بعض من المسترشدين المترددين على البيئة المهنية قد ينتظرون وقتاً ليس بالقصير فيها اذا دعت الحاجة الى ذلك ، فانه من الضرورى وجود دورة مياه مرفقة بالبيئة المهنية بحيث تكون قريبة من مكان الانتظار . ومن المهم بمكان أن تتوفر فى دورة المياه الشروط الصحية المطلوبة حسب مواصفات وزارة الصحة والهيئات الصحية المعنية . وغنى عن القول أن نظافتها باستمرار ، وتوفر الماء والصابون والمناشف فيها أمر لابد من مراعاته .

البيئة المهنية فى مدارس الارشاد النفسى

PROFESSIONAL ENVIRONMENT IN COUNSLING SCHOOLS

سوف نتناول فى هذا المبحث ـ ان شاء الله ـ نماذج من البيئة المهنية فى عدد من مدارس الارشاد النفسى على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر ، حيث لا يمكن استعراض كل النماذج المهنية فى المدارس الارشادية جميعها ، لأن ذلك يخرج عن نطاق بحثنا فى هذا الكتاب . والهدف الاساسى من العرض السريع لهذه النماذج هو القاء الضوء على الجوهر المشترك والمضمون العام فى البيئات المهنية التقليدية والنمطية فى مدارس الارشاد النفسى على اختلاف اتجاهاتها وفلسفاتها ، لفت النظر الى التعديلات المميزة للبيئة فى كل مدرسة منها ، والاشارة الى بيئات مهنية مختلفة تماما عن البيئة المهنية الافتراضية التى سبق وصفها على صفحات سابقة فى هذا المؤلف . (وتجدر الاشارة الى أن عرضنا فى هذا الخصوص مستمد مما قدم فى كتاب العلاجات النفسية العامة لكورسينى ومشاركيه مع شىء من التصرف (Corsini and Con, Current Psychotherapies) بالاضافة الى خبرة المؤلف الشخصية التى اكتسبها من زياراته للبيئة المهنية لعدد من المدارس الارشادية بالولايات المتحدة الامريكية .

البيئة المهنية فى مدرسة الجشطلت

PROFESSIONAL ENVIRONMENT IN GESTALT SCHOOL

يعتبر فردريك (فريتز) بيرلز (Frederick "Fritz" Perls) المؤسس الاول لمدرسة الجشطلت . وتتكون البيئة المهنية عندالجشطلت اساسا من غرفة للارشاد النفسى ، غرفة للانتظار وصالة تؤدى الى خارج البيئة المهنية . يمر المسترشد من غرفة الانتظار الى غرفة الارشاد النفسى خلال باب مشترك بينهما ، وبعد الانتهاء من المقابلة الارشادية يخرج العميل من غرفة الارشاد النفسى خلال باب آخر يفتح مباشرة على صالة تنتهى الى الممر الرئيسى للمبنى الذى تقع فيه البيئة المهنية بحيث لا يرى المسترشد المنتظر فى غرفة

الانتظار المسترشد الآخر الذى أنهى مقابلته مع المعالج النفسى الجشطالتى (Gestalt Therapist) ·

ومن التقليد المتبع فى البيئة المهنية عند الجشطالت انه عندما يدخل المسترشد فى غرفة الانتظار يضغط على زر خاص يعمل على اضاءة مصباح معين فى كل من غرفتى الانتظار والارشاد النفسى مما يدل على حضوره وانتظاره فى غرفة الانتظار،وبالتالى يستجيب له المرشد النفسى بأن يضغط على زر خاص عنده بغرفة الارشاد النفسى ليطفىء الضوء الذى فى غرفة الانتظار مشيرا بذلك أنه (المرشد النفسى) علم بوجود المسترشد المنتظر فى غرفة الانتظار ·

وغرفة الارشاد النفسى عند الجشطالت مجهزة بطريقة خاصة حيث أن الجدران مبطنة بعازل للصوت منعا لتسربه خارجها أو داخلها ما عدا جدار واحد فقط غطى بمكتبة كبيرة تحمل مختلف الكتب والمجلات والنشرات والدوريات المهنية التى تتعلق بالارشاد النفسى · وتحتوى على عدد من الكراسى المريحة المتحركة على عجل (رولمان بلى) حيث تسهل حركة المرشد النفسى ومسترشديه داخل الغرفة حتى يستقروا فى الوضع الذى يرتاحون اليه ولاسيما فى الارشاد النفسى الجماعى (فى المقابلة الجماعية) ·

تسجل كل المقابلات الارشادية عند الجشطالت تسجيلا سمعيا على شرائط تسجيل حلقية يحتفظ بها فى مراكزهم الارشادية ، ويختار بعضا من المقابلات الارشادية التى تلى المقابلة الابتدائية (الافتتاحية) لتسجل تسجيلا مرئيا (فيديو) · ولا تتم أية مقابلة بين المرشد النفسى الجشطالتى ومسترشده الا بعد تحديد موعد مسبق لها بواسطة الهاتف · وتحدد رسوم المقابلة فى المقابلة الابتدائية وفقا لعوامل ثلاثة : دخل المسترشد ، الالتزامات المادية للغير ، وحجم أسرته · ويختار المسترشد الرسوم التى تتلاءم مع امكاناته وقدراته المادية وفقا لثلاث فئات من الرسوم محددة بناء على العوامل الثلاثة سالفة الذكر ، ويتفق على زيادة أو نقصان هذه الرسوم حسب تغير اى من هذه العوامل الثلاثة ·

البيئة المهنية فى مدرسة العلاج النفسى المتمركز حول العميل
PROFESSIONAL ENVIRONMENT IN THE SCHOOL OF CLIENT-CENTERED THERAPY

يعتبر كارل روجرز (Carl Rogers) المؤسس الاول لهذه المدرسة التى

يتبع الاتجاه الانسانى (humanistic approach) فى علم النفس الارشادى (Counseling Psychology) • ولما كان أسلوب الارشاد النفسى الذى يعتنقه الانسانيون يطبق على عدد كبير من المسترشدين فى أوضاع مختلفة وفى اماكن متباينة ، فانه لا يمكن تحديد بيئة مهنية نمطية ثابتة يمكنها أن تتلاءم مع الحالات المختلفة التى يتم ارشادها فى كنفها • وقد تكون غرفة الارشاد النفسى التقليدية هى أفضل مكان يمثل البيئة المهنية فى الاتجاه الانسانى لممارسة العلاقة الارشادية (Counseling relationship) فى وضع واحد لواحد (المرشد للمسترشد) •

وقد ذكر روجرز وميدور ، (Rogers & Meador, 1979) أن مرشديهم النفسيين الذين يعتنقون فلسفة العلاج المتمركز حول العميل لا يطلبون مواصفات خاصة للبيئة المهنية أكثر من توفير الحاجة الضرورية اللازمة للراحة والهدوء بصورة عامة • وقد أضافا أن اختيار البيئة المهنية اللازمة لنشاط معين يعتمد على نوع الاسلوب الارشادى المتبع فى المقابلة ، ونوعية المسترشدين الذى يتلاءم معهم هذا الاسلوب سواء أكانت مقابلة فردية أو مقابلة جماعية ، وسواء أكانوا يمثلون فئات من التلاميذ ، رجال أعمال ، ربات بيوت ، أو مجموعة مهنية معينة •

البيئة المهنية فى مدرسة التعديل السلوكى

PROFESSIONAL ENVIRONMENT IN THE SCHOOL OF BEHAVIOR MODIFICATION

يعتبر ب• ف• سكينر (B. F. Skinner) من الرواد الاوائل لمدرسة التعديل السلوكى • ولا يشترط مواصفات خاصة للبيئة المهنية فى الاتجاه السلوكى حيث يمكن أن تتم المقابلة الارشادية بين المرشد النفسى السلوكى ومسترشديه فى اى مكان قد يكون مدرسة ، عيادة ، مستشفى ، أو فى منزل المسترشد نفسه فى مدة لا تتجاوز الخمسين دقيقة • ولا يشترط وجود أريكة (couch) كالتى تستخدم فى مدرسة التحليل النفسى (psychoanalysis school) ولكن يستعاض عنها بكراسى مريحة بحيث يستطيع كل من المرشد النفسى ومسترشده الجلوس فى وضع استرخاء • وقد ذكر شامبليس وجولدستين (Chambless & Goldstein, 1979) أنه قد يمتد الارشاد النفسى السلوكى الى الاقتراح بالعلاج الطبى أو الاقامة فى مستشفى ولاسيما فى حالة الاكتئاب الحاد أو فى حالة المدمنين على تناول الخمور وتعاطى المخدرات •

البيئة المهنية فى مدرسة العلاج النفسى الانفعالى العقلانى

PROFESSIONAL ENVIRONMENT IN THE SCHOOL OF RATIONAL - EMOTIVE THERAPY

يعتبر البرت اليس (Albert Ellis) المؤسس الاول لمدرسة العلاج الانفعالى العقلانى التى تتبع الاتجاه العقلى المعرفى (cognitive approach) • تتم المقابلة الارشادية بين المرشد النفسى الانفعالى العقلانى وبين المسترشد فى غرفة الارشاد النفسى التقليدية فى البيئة المهنية النمطية بشرط الا يفصل بينهما وجود مكتب وبحيث يكون جلوسهما فى وضع متقارب مما يدعم العلاقة الارشادية بينهما • ويركز اليس ، ١٩٧٩ ، (Ellis) على ضرورة استخدام التسجيلات السمعية على شرائط الكاسيت ، كما أنه يشجع مسترشديه على استخدام مسجلاتهم وشرائط تسجيلهم الخاصة فى تسجيل مقابلاتهم الارشادية بانفسهم واصطحابها معهم الى المنزل للاستماع الى ما سجلوه فى غرفة الارشاد النفسى أثناء المقابلة • كما أكد اليس على أن لهم الحق فى الاحتفاظ بهذه الشرائط عندهم فى منازلهم للرجوع اليها عندما يحتاجون الى الاستماع لمقابلاتهم الارشادية •

ومما تجدر الاشارة اليه ، أن هذا الاسلوب الذى يؤكده اليس يعتبر أحد المحاور الاساسية فى العملية الارشادية عند المدرسة الانفعالية العقلانية حيث وصفه البعض بأنه أسلوب تعليمى (teaching style) أكثر منه أسلوب ارشادى ، بينما وصفه آخرون بانه أسلوب ارشادى مباشر (directive counseling style) وتكليف المسترشدين بالاستماع فى المنزل الى شرائطهم المسجل عليها مقابلاتهم الارشادية مع مرشديهم النفسيين يعتبر أحد الفنيات التى يمارسها اتباع هذه المدرسة والتى تسمى (homework technique) :

ويضيف المؤلف من واقع روايته الشخصية للبيئة المهنية عند البرت اليس (Albert Ellis) أثناء زيارته لمعهد العلاج النفسى الانفعالى العقلى (institute of Rational Emotive Therapy) فى مدينة نيويورك ، أن حجرته الارشادية تتضمن مكتبا موضوعا فى جانب فيها ، ومكتبة ضخمة تحتوى على العديد من الكتب المتخصصة فى فروع علم النفس المختلفة ، وعدد من الارائك الجلدية المرتبة على شكل أضلاع مربع بحيث يجلس هو على أحد هذه الاضلاع بما يسهل عليه ادارة مقابلاته الارشادية الجماعية مع مسترشديه •

ويفضل (البرت اليس) الجلوس على مقعد متحرك بطريقة خاصة

بحيث يتحول الى أريكة يستلقى عليها بينما هو ينصت الى مسترشديه ، ثم يتحول الى كرسى عادى يجلس عليـه عندما يحـاورهم ويناقشهم فى مشكلاتهم • ولعل الصورة المرفقة فى نهاية هذا الفصـل التى تجمـع بين المؤلف ورائد مدرسة العلاج النفسى الانفعالى العقـلانى فى بيئته المهنيـة تعطى فكرة سريعة عنها •

البيئة المهنية فى مدرسة العلاج النفسى الأسرى

PROFESSIONAL ENVIRONMENT IN THE SCHOOL OF FAMILY THERAPY

يعتبر فينست فولى (Vincet Foley)من الكتاب المهتمين بالعلاج الاسرى والباحثين فيه بدرجة كبيرة•تتم المقابلة الارشادية فى اتجاه العلاج الاسرى فى بيئة تتصف بكل ماتوصف به البيئات المهنية النمطية فى مجال الارشاد النفسى، مضـافا اليهـا وعلاوة عليهـا امكانية اتمام المقـابلة بين المرشـد النفسى ومسترشده فى منزل المسترشد نفسه على فترات منتظمة او على الاقل مرة واحدة أثناء فترة ارشاده وعلاجه • وقد أوضح بلوش(Bloch, 1973) ذلك بقوله ان المرشد النفسى المبتدىء والذى يتبع اتجاه العلاج الاسرى عليـه ان يعد نفسه بالزيارة المنزلية لمسترشديه تلقائيا وبدون استثناء •

وغنى عن القـول ، ان زيارة المرشـدين النفسـيين لمسترشديهم فى منازلهم أثناء حياتهم اليومية الروتينية تحقق هدفين أساسيين : (١) يميل المسترشدون الى أخذ راحتهم بالاسترخاء العام فى أماكن معيشتهم ، ومن ثم يمكنهم الانفتـاح على أنفسهم مما يسهم فى تطوير علاجهم ، (٢) من الممكن ملاحظة العلاقة التى تربط المسترشدين مع أفراد أسرهم فى جوها الطبيعى دون تصنع أو تكليف أو تمثيل • وهذا ما نشك فى تحقيقه خلال المقابلة الارشادية فىغرفة الارشاد النفسى التقليدية فىالبيئة المهنية النمطية•

البيئة المهنية فى مدرسة العلاج النفسى الواقعى

PROFESSIONAL ENVIRONMENT IN THE SCHOOL OF REALITY THERAPY

يعتبر وليم جلاسر (William Glasser) المؤسس الاول لمدرسة العـلاج النفسى الواقعى التى تتبع الاتجاه العقلى المعرفى•ويقول الدكتور وبولدنج (Wubbolding. 1987)أنه يفضـل ان تـكون بيئته المهنيـة فى مركزه الارشـادى متماثلة مع البيئة العادية التى يعيش فيها مسترشديه الذين يترددون عليه، حيث أنه يحرص دائما على ان يشـعر المسترشد وهو فى البيئـة المهنيـة

الارشادية وكأنه فى منزله تماما لافرق بينهما ، مما يبعث الامان والاستقرار فى نفسه .

وتتكون البيئة المهنية فى المركز الارشادى عند وبولدنج (Wubbolding) من صالة للانتظار بها عدد من المقاعد المريحة، محاطة بعدد من المزروعات الطبيعة المنزلية موضوعة فى أركان صالة الانتظار وتتصل هذه الصالة بمكتب السكرتيرة المهنية بنافذة مطلة عليها لرعاية مصالح المسترشدين والرد على استفسارات المترددين .

وتفتح صالة الانتظار ـ هذه على ممر يفصل بين عدد من الحجرات الارشادية المتجاورة ، موجودة على جانبيه حيث تمارس العملية الارشادية فى كل منها بوساطة احد مشاركيه أو مساعديه من المرشدين النفسيين المهنيين المعتمدين ، حيث لا يسمح لأحد منهم بممارسة مهنة الارشاد والعلاج النفسى الواقعى الا اذا كان مرخصا له بذلك من معهد العلاج النفسى الواقعى تحت اشراف جلاسر نفسه علاوة على ترخيص من الولاية بمزاولة هذه المهنة كما تتضمن هذه البيئة المهنية مطبخا صغيرا ودورة للمياه .

وتحتوى غرفة الارشاد النفسى الخاصة بالدكتور (وبولدنج) على مكتب موضوع فى أحد أركان الغرفة ومكتبة خاصة بها عدد من الكتب المتخصصة فى فروع علم النفس المختلفة وعدد من المقاعد المريحة ذات المسند العريض وبكل منها ذراعان جانبيان لاستغلالهما فى حالة الارشاد النفسى الجماعى . وعند ممارسة الارشاد النفسى الفردى يوضع مقعدان منها على شكل ضلعى زاوية حادة مقدارها ٤٥° . ولعل الصور المرفقة فى نهاية هذا الفصل والتى تجمع بين المؤلف وبين الدكتور وبولدنج وزوجته السيدة (ساندى) توضح مفهوم البيئة المهنية فى مدرسة العلاج النفسى الواقعى .

الخلاصـــــــة

تناول هذا الفصل التجهيزات الخاصة بمكان الانتظار فى البيئة المهنية الافتراضية استكمالا لما ورد فيها بخصوص غرفة الارشاد النفسى وغرفة الملاحظة . وتشتمل التجهيزات الخاصة بالمنتظرين على عدد مناسب من المقاعد المريحة للمسترشدين المترددين على مركز الارشاد النفسى ، وعدد من المناضد الصغيرة التى توضع فى الاركان وعليها منافض للسجائر بالرغم اننا لا ننصح بالتشجيع على التدخين . ويجب أن يراعى فى مكان الانتظار كل ما ذكر عن طلاء الجدران والمعلقات والستائر والسجاد فى غرفة الارشاد .

وتشتمل التجهيزات التى تتعلق بالمهنة على مكتب للسكرتارية يحتوى

على أدراج محكمة الغلق ، حيث يمكن ان يحتفظ فيها ببعض المستندات والمطبوعات الهامة التى تتعلق بالمهنـة والتى يحظر تداولها بين أى فرد كان غير المرشد النفسى والقائم باعمـال السكرتارية . كما يحتفظ فى هذه الادراج ببعض الملفـات التى تحتوى على الرسائل المتبـادلة بين المركز الارشادى وبين بعض الجهات المهنية الاخرى والتى تتصف بطابع العموم ، وببعض الملفات التى تحتوى على بعض ما كتب او نشر عن مهنـة الارشاد النفسى . ويفضل استخـدام خزانة خاصة لحفظ هـذه المطبوعات والملفات اذا كانت كثـيرة ولا يمكن حفظهـا فى أدراج المكتب . ويجب الا يحتفظ بمفاتيح المكتب أو خزانة الملفات مع أى فرد كان الا المرشـد النفسى ومن يقوم باعمـال السـكرتارية فقط حيث يحتفظ كل منهما بنسخة من هذه المفاتيح معه .

وتشتمل هذه التجهيزات أيضا على منضدة لحمل الآلات الكاتبة بحيث تكون فى ارتفاع مناسب لتسهيل مهمة استخدامها دون معوقات . وتوضع هذه المنضدة فى اتجاه الضلع الآخر بزاوية قائمة تنشأ مع اتجاه المكتب حتى يمكن للسكرتير أن يتحرك بسهولة بين المكتب وبينها . ولا غنى لأى بيئة مهنيـة عن استـخدام ـ على الاقل ـ آلة كاتبة واحدة تكـون بلغـة المجتمع الذى توجد فيـه ، ان لم يكن اكثر ، وهذا يتوقف عـلى حجم ونوعيـة المعـاملات التى تتداول فى البيئة المهنية . ويترك السـكرتير كافة أعمال الكتابة عليهـا ان كانت تتميز بالشمول والعموم ولا تتطلب السرية ، وقد يستخدمها المرشد النفسى فى كتابة تقاريره عليها ان كان ملما باستخدامها وحتى لا تتسرب أية معلومة منها لغيره ان كلف السكرتير بكتابتها مع فرض أن مبدأ السرية مكفول فى البيئة المهنية بصورة أساسية . ويتميـز مقعـد السكرتير بالمواصفات المعمول بها والمالوفة فى مختلف المنشآت على اختلاف طابعها المهنى .

ويعتبر الهاتف من اهم التجهيزات المهنية فى مكان الانتظار حيث أنه ينجز الكثير من الاعمال التى تتعلق بالمهنة أهمها تحديد المواعيـد التى يمكن أن يقابل فيهـا المرشـد النفسى مسترشديه حسب جدوله اليومى . ويستقبل السكرتير أية مكالمات هاتفية تخص المرشـد النفسى أولا ثم يحولها اليه بعـد ذلك اما فى حينها ان كان خاليا او يؤجلهـا لفترة وجيزة حتى تسمح ظروفه لاسـتقبالها ، أو قد لا يحولها اليـه عـلى الاطلاق اذا كان منشغلا فى مقـابلة مع أحد مسترشديه ، على أن يخبره بخصوصها بعـد الانتهاء من المقابلة . وبالاضافة الى ما ذكر ، فان الهاتف يستخدم لجميع

الاغراض التى خصص من أجلها ولكافة الاعمال التى لا غنى عن استخدامه فى انجازها والتى تحقق أهدافا مغايرة تماما للاهداف التى ذكرت فى غرفة الأرشاد .

وتستخدم خزانة حفظ المخزون من الادوات المكتبية بمعرفة السكرتير أو من يعهد اليه بالاشراف عليها بشرط أن تتوفر فيه الامانة التى لا تسمح بتسرب أى من محتوياتها بلا سبب يتعلق بالممارسة المهنية . ويحتفظ بنسخة من مفاتيح هذه الخزانة مع المرشد النفسى لاستخدامها فى حالة تغيب المشرف عليها . وتوضع هذه الخزانة فى أحد أركان مكان الانتظار لتكون فى متناول يد السكرتير أو من ينوب عنه فى صرف المطلوب منها .

لا غنى لأية بيئة مهنية عن وجود مكتبة ارشادية فيها، تحتوى على عدد كبير من النشرات والمطبوعات والكتيبات والمؤلفات المتعلقة بالجوانب الارشادية الاربعة للشخصية ، بحيث تصنف كل مجموعة منها تحت الجانب المتعلق بها ، ولا تصنف تحت التصنيفات التقليدية المتبعة فى المكتبات العامة . ويصنف تحت الجانب الشخصى كل ما نشر وكتب عن الارشاد الصحى ، الارشاد الانفعالى ، والارشاد الدينى . ويصنف تحت الجانب الاجتماعى كل ما نشر وكتب عن الارشاد الاسرى ، الارشاد الجماعى ، والعلاقات بين الافراد فى محيط الدراسة أو المهنة . ويصنف تحت الجانب التربوى كل ما نشر أو كتب عن الارشاد الاكاديمى فيما يتعلق بالمناهج الدراسية وشروط الالتحاق والقبول بالمؤسسات التربوية . ويصنف تحت الجانب المهنى كل ما نشر وكتب عن المهن المختلفة من نظم ولوائح وقوانين . ويفضل أن تكون المكتبة الارشادية فى غرفة مستقلة بها ، وان تعذر فلا باس أن توضع فى مكان الانتظار ، وان تعذر ، فيمكن وضعها فى غرفة الارشاد النفسى بشرط الا يسمح باستخدامها من مسترشد فى حالة وجود مسترشد آخر مع المرشد النفسى فى المقابلة الارشادية .

ويجب ان تتوفر الاضاءة الكافية فى مكان الانتظار بحيث تكون منتشرة وموزعة على كل أركانه ، ومركزة على مكتب السكرتارية لتسهيل أعمالها بلا معوقات اضائية . كما يجب أن تتوفر وسائل التهوية والتدفئة ايضا فى مكان الانتظار حتى يمكن تلافى الحرارة والرطوبة فى فصل الصيف ، وتلافى البرودة فى فصل الشتاء . ولا غنى لأية بيئة مهنية عن وجود مرافق صحية مجهزة بالمواصفات الصحية التى تقرها وزارة الصحة . ويفضل أن تكون قريبة من مكان الانتظار ، ويفضل أن تحتوى على دورتين للمياه بحيث تخصص احداهما لاستخدام المرشد النفسى وتخصص الاخرى للمسترشدين

والمترددين على مركز الارشاد وغنى عن القول ، ضرورة توفير المياه والصابون والمناشف فى كل دورة للمياه ، مراعاة للرعاية الصحيةلكل من يستخدمها ، مع توفير النظافة الكاملة الدائمة لها باستمرار ٠

وقد استعرض هذا الفصل على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر نماذج من البيئة المهنية فى عدد من مدارس الارشاد النفسى بهدف القاء الضوء على الجوهر المشترك والمضمون العام فى البيئات المهنية التقليدية والنمطية فيها على اختلاف اتجاهاتها وفلسفاتها ، مع لفت النظر الى التعديلات التى تتصف بها كل منها وتميزها عن غيرها ٠ الاشارة الى الاختلاف بين البيئة المهنية الافتراضية التى سبق وصفها على صفحات هذا الكتاب وغيرها من البيئات الأخرى النمطية ٠ وقد تناول هذا الفصل البيئة المهنية فى مدرسة الجشطالت ، فى مدرسة العلاج النفسى المتمركز حول العميل ، فى مدرسة التعديل السلوكى ، فى مدرسة العلاج النفسى الانفعالى العقلانى ، فى مدرسة العلاج النفسى الاسرى ، فى مدرسة العلاج النفسى الواقعى ، وقد استمد هذا العرض من كتاب العلاجات النفسية العامة لكورسينى ومشاركيه بالاضافة الى خبرة المؤلف الشخصية التى اكتسبها من زياراته للبيئة المهنية لعدد من المدارس الارشادية ٠

تمـــارين للمناقشـــة

أولا : استعرض التجهيزات الخاصة التى تتعلق بالمنتظـرين فى مكان الانتظار بشىء من التفصيل .

ثانيا : اكتب مذكرات مختصرة عن ثلاثة من:(١) مكتب السكرتارية، (٢) منضدة حمل الآلات الكاتبة ، (٣) الآلات الكاتبة بنوعيها ، (٤) مقعد السكرتير ، (٥) الهاتف (٦) خزنة حفظ المخزون من الادوات المكتبية .

ثالثا : «لا غنى لأية بيئة مهنية عن وجود مكتبة ارشادية فيها تحتوى عـلى عدد هائل متبـاين من النشرات والمطبـوعات والكتب التى تتعلق بشخصية الفرد» .

- ناقش هذه العبارة موضحا طريقة تجهيزها ، تصنيف المواد بها ، وأهمية استخدامها .

رابعا : وضح الشروط الصحية الواجب توافرها فى مكان الانتظار فيما يتعلق بالاضاءة ، التهوية والتدفئة ، والمرافق الصحية .

خامسا : صف البيئة المهنية عنـد الجشطالت ، متنـاولا التجهيزات المتميزة بها ، والتقاليد المتبعة فيها ، بشىء من التفصيل .

سادسا : «يوجد تشابه الى حد ما بين البيئة المهنية عند الانسانيين فى مدرسة العلاج المتمركز حول العميل ، وعند السلوكيين فى مدرسة التعديل السلوكى» .

- استعرض البيئتين المذكورتين ، مع التركيز عـلى أوجه التشـابه بينهما بقدر الامكان .

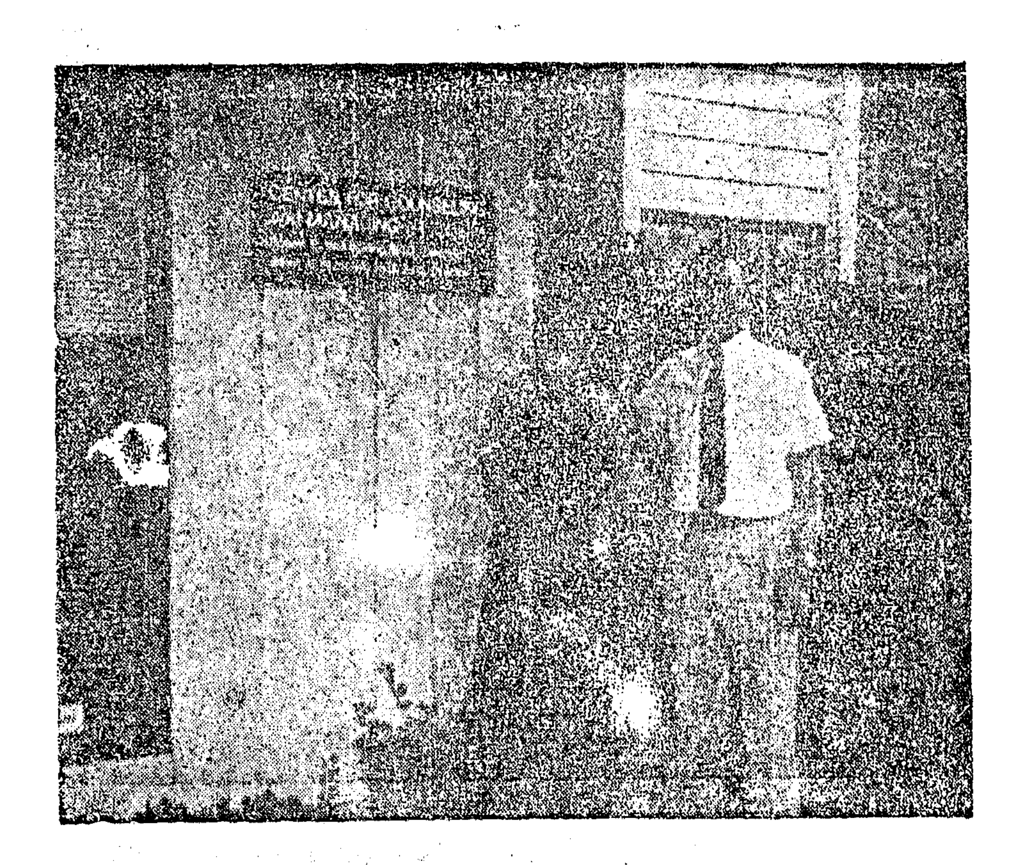
سابعا : قارن بين البيئة المهنية فى مدرسة العلاج الانفعالى والعقلانى والبيئة المهنية فى مدرسة العلاج الواقعى موضحا الاختلافات والمتشابهات بينهما .

ثامنا : «على فرض انك تعمل كاستاذ لمادة المقابلة فى الارشاد النفسى فى احدى الكليات التى تضم قسما لعلم النفس ، وكلفت بأن تجهـز بيئة مهنية للمارسة الارشادية فى المجال الدراسى الجامعى ، بحيث تستخدم فى

التطبيقات العملية لهذه المادة ، وتستخدم فى خدمة المواطنين النفسية» .

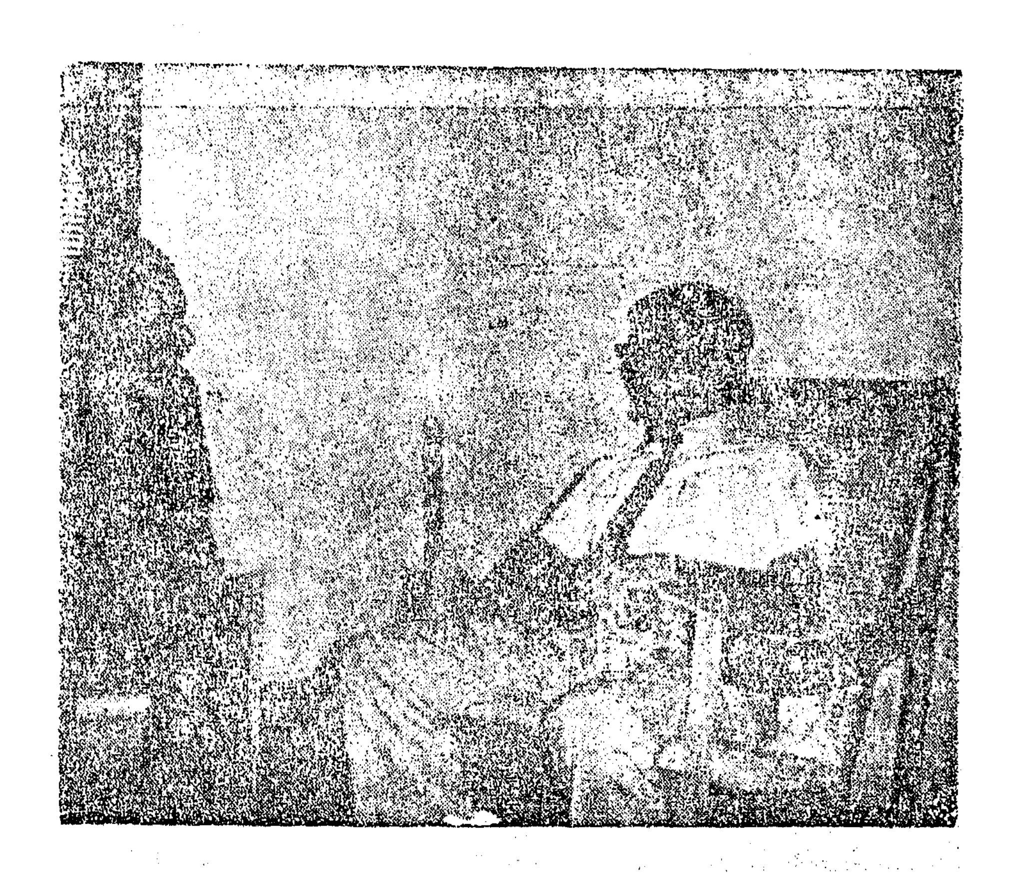
■ ضع مخططا افتراضيا لهذه البيئة المهنية على شكل خطوط عريضة فى نقاط محددة ، مع الوصف المختصر لكل من مكوناتها .

تاسعا : تناول الاهداف التى يمكن تحقيقها من كل من المكونات الاساسية للبيئة المهنية الافتراضية التى كلفت بتجهيزها فى مجال الدراسة الجامعية الذى تعمل فيه .



المؤلف مع الدكتور/وبولدنج أمام مدخل مركز الارشاد النفسى الذى يملكه ويديره بنفسه فى مدينة سنسناتى الامريكية (١٩٨٧)

The author and Dr. Wubbolding are standing in front of the entranec of counseling center that is owned and directed by himself in Cincinnati City- (1987)



المؤلف يجلس مع الدكتور/وبولدنج على ضلعى زاوية حادة مقدارها ٤٥ درجة فى غرفة الارشاد النفسى بمركزه الارشادى فى مدينة سنسناتى(١٩٨٧)٠

The author & Dr. Wubbolding are sitting on 45° angle in the counseling room in his Counseling Center in Cincinnati (1987)

الباب الثالث

مهارات المقـــابلة الارشـادية

SKILLS OF COUNSELING INTERVIEW

الفصل السادس :

مهارات التسجيل

الفصل السابع :

مهارات استخدام المقاييس والاختبارات النفسية

الفصـل الثـامن :

مهارات كتابة التقارير ودراسة الحالة

لا تخلو أية مقابلة فى مجال الارشاد النفسى من ممارسة احدى المهارات التى يجب أن تستخدم بدرجة عالية من الكفاءة المهنية لتدعم العملية الارشادية. ولعل من أهم المهارات المستخدمة فى المقابلة الارشادية بصورة أساسية تتمثل فى مهارات التسجيل ، مهارات استخدام المقاييس والاختبارات النفسية ، مهارات كتابة التقارير ودراسة الحالة . ويحرص المرشدون النفسيون بصفة أساسية على التحلى بهذه المهارات التى تتبلور وتتطور من خلال الممارسة الميدانية المستمرة ، ومن خلال الخبرات المهنية المكتسبة فى مجال الارشاد النفسى ، حيث أن الغالبية العظمى منهم لا يمكنهم اكتساب هذه المهارات الاساسية بصورة جيدة أثناء فترات التدريب الميدانى التى ينتظمون فيها ضمن برامج تاهيلهم العلمى واعدادهم المهنى فى مجال الدراسة الاكاديمية الجامعية لاسباب كثيرة أهمها : قصر تلك الفترات التى يتدربون خلالها ، قلة عدد المسترشدين الذين يتقابلون معهم ، وتشابه الحالات الارشادية التى يتعاملون معها .

ويقترح عدد من الكتاب والمؤلفين فى مجال المقابلة الارشادية على المرشدين النفسيين المتدربين الذين يسعون لاكتساب مهاراتها والتحلى بها أن يحتفظ كل منهم بسجل خاص به (log) يسجل فيه مذكراته الخاصة فيما يتعلق بمقابلاته الارشادية أولا باول وفق تسلسلها الزمنى مؤرخة باليوم والشهر والسنة حتى يقف على سلبياته وايجابياته فى ممارسته لمهارات المقابلة الارشادية ، وبذلك يكون قد مارس التقويم الذاتى لكفاءته التدريبية ويرى «داير وفريند» (Dyer & Vriend 1975) عددا من الاعتبارات يجب مراعاتها عند استخدام سجل المذكرات التدريبية تتمثل فى: (١) اعتبار السجل عنصرا أساسيا فى الخبرة التدريبية ، (٢) اعتباره امتدادا للدراسة الاكاديمية ، (٣) تسجيل ما يمكن تسجيله فيه دون تقيد بالكم ، (٤) ترك هامش عريض فى كل صفحة منه لتسجيل ملاحظات المشرف الارشادى ، (٥) ترك مسافة بين تسجيل مذكرات كل مقابلة والأخرى لتحديد نقطة البداية فيها ونقطة النهاية . ويمكن تحقيق عدد من الاهداف من استخدام سجل المذكرات التدريبية نذكرها على النحو التالى :

أولا : يعتبر سجل المذكرات التدريبية وسيلة اتصال أساسية بين المرشدين النفسيين المتدربين (تحت التمرين) وبين المشرف الادارى الذى يتولى الاشراف على تدريباتهم الميدانية Counselor Supervisor ، حيث يمكن

أن يسجلوا فيه كل استفساراتهم وتساؤلاتهم حول الصعوبات التى تواجههم أثناء ممارستهم للارشاد النفسى خلال فترات التدريب حتى لاينسو أيا منها. وذلك من أجل مناقشتها مع مشرفهم الارشادى فى الفترات المنتظمة المحددة للقائهم معه .

ثانيا : يعتبر هذا السجل بمثابة حصيلة ايداع لكل ما يتعلمه المرشدون النفسيون المتدربون حول مهارات وفنيات المقابلة فى الارشاد النفسى ، حيث يمكن أن سجلوا فيه كل ما حصلوه من خبرات تعليمية فى حجرة الدراسة ، وتصوراتهم الخاصة عن المهنة ، وقراءاتهم المتخصصة فى الحقل الارشادى.

ثالثا : يعتبر هذا السجل مرآة تظهر تقويم المرشدين النفسيين تحت التدريب حول تطور ممارستهم التدريبية ، حيث يمكن أن يسجلوا فيه مناقشاتهم مع أنفسهم ، وسلوكهم الارشادى فى المقابلة ، ومشاعرهم نحو مسترشديهم ، ومشكلاتهم الخاصة بممارستهم التدريبية .

رابعا : يعتبر هذا السجل حافظة لكل الاهداف التى يمكن أن تحققها المقابلة الارشادية مثل الاهداف الخاصة بالمرشدين النفسيين المتدربين ، والاهداف المهنية والاهداف التعليمية ، وأهداف العلاقة الارشادية .

خامسا : يعتبر هذا السجل وسيلة للتامل حول الانجازات التى تمت خلال المقابلات الارشادية مع المسترشدين ، وحول تطورات الاستراتيجيات الارشادية التى يتبعها المرشدون النفسيون الذين تحت التدريب .

وفيما يلى نموذجان مقترحان لسجل المذكرات التدريبية (log) يمكن الاسترشاد بهما ، أو بأى منهما ، عند الاستعانة بهذه الوسيلة التدريبية لتنمية المهارات المهنية وتدعيمها . وللمرشد النفسى المتدرب الحرية فى استخدام أى من هذين النموذجين أو تعديل اى منهما بما يتلاءم مع طبيعة تدريبه ونشاطه بشرط أن يؤخذ رأى المشرف الارشادى فى تصميم هذه الوسيلة وما تحتوى من بنود يستفاد منها فى تنمية المهارات التدريبية بما يدعم الكفاءة المرجوة فى الممارسة المهنية الفعلية .

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج (١)

جامعة .... اسم المرشد المتدرب ....

كلية .... اسم المشرف الارشادى ....

قسم .... اسم مربى المرشد ....

سجل المذكرات التدريبية (LOG)

اليوم .... التاريخ ....

الوقت .... رقم المقابلة ....

نوع الحالة ....

ملاحظات المرشد المتدرب :

....

....

....

....

....

ملاحظات المشرف الارشادى :

....

....

....

....

....

ملاحظات مربى المرشد :

....

توقيع مربى المرشد

....

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج (ب)

جامعة

كلية

قسم

سجل المذكرات التدريبية (LOG)

اسم المرشد المتدرب ...

اسم المرشد الارشادى ...

اسم مربى المرشد ...

اليوم	التاريخ	الوقت	رقم المقابلة	نوع الحالة	ملاحظات المرشد المتدرب	ملاحظات المشرف الارشادى

ملاحظات مربى المرشد :

توقيع مربى المرشد

الفصل السادس

مهـــــارات التســجيل

SKILLS OF RECORDING

- مهـارات التسجيل الكتابى :
  - التوصيات التى يجب مراعاتها عند التسجيل الكتابى ·
  - مهارة تسجيل النقاط ·
  - محظورات فى تسجيل النقاط ·
  - مهارة ملء المستندات والاستمارات ·
  - مستندات يحررها المسترشد بمعرفته ·
  - مستندات يحررها المرشد النفسى بمعرفته ·
  - نماذج المستندات والاستمارات المستخدمة فى المقابلة الارشادية ·
- مهارة التسجيل السمعى ·
- مهارة التسجيل المرئى ·
- أهداف مهارات التسجيل ·
- الخلاصـــة ·
- تمـارين للمناقشـة ·

يتنوع التسجيل فى مقــابلات الارشاد النفسى ليشمل ثلاث مهــارات رئيسية تتمثل فى:(١) التسجيل الكتابى على اختلاف أهدافه (٢) التسجيل السمعى على اختلاف اشكاله (٣) التسجيل المرئى الفورى • وتكون هذه المهارات الثلاث ما يسمى بسجلات المسترشدين التى يجب أن يحتفظ بها فى غرفة الارشاد تحت كفالة ورعاية المرشد النفسى دون أن تمتد اليهــا يد غريبــة ، وذلك منطلقا من مبــدأ السرية الذى يجب أن يكتنف المقــابلة الارشادية • وتعود الاهمية فى الاحتفــاظ بهذه السجلات الى تحقيق أكبر عائد مستثمر منها لصالح كل من المرشد والمسترشد • فهى تسهم الى حد كبير فى حل مشكلات المسترشد وتنمية شخصيته وتعديل سلوكه ، كما أنها تمثل تتبعا لنمو المرشد الشخصى وتطوره المهنى وذلك بتقويم سلوكهما فى مواقف معينــة أو فى مقــابلات مختلفة تحت ظروف متبــاينة حتى يمكن متابعة ما تم انجازه خلال المقابلة الارشادية وتدعيمه،وحتى يمكن التعرف على ما حدث فيه من قصور يمكن تلافيه • وتمثــل هذه السجلات المرآة الحقيقية التى يرى فيها نفسه كل من المرشــد والمسترشد ، من أين بدأ ؟ والى أين انتهى ؟ فهى كالجسر الذى يعبر عليه الطرفان محملين بانجاز ارشــادى مشترك من الماضى الى الحاضر الى المستقبل متضمنا ما اكتسبه المرشــد من خبرات مهنيــة متراكمــة عبر الاجيال المختلفة ، وما اكتسبه المسترشد من خبرات شخصية تعلمية فى حل مشكلاته المستقبلية •

وبالرغم من ان مهارات التسجيل على اختلاف أنواعها ضرورة ملحة لا غنى عنها فى اية مقابلة ارشادية ، الا انه لا يمكن بأى حال من الاحوال أن تمارس أى من هذه المهارات الا بعد موافقة المسترشد على أى منها أو عليها مجتمعة بشرط ان تكون الموافقة كتابة فى صورة اقرار موقع عليــه منه يقر فيه بموافقته على نوعية التسجيل الذى يعتمده فى المقابلة • وقد يوافق المسترشد على تسجيل المقابلة بشتى صورها ، أو قد تقتصر موافقته على نوع أو اكثر من مهارات التسجيل الثلاث • •وقد يوافق على تسجيل كل المقابلات بلا استثناء ، وقد يوافق على تسجيل بعض منهــا ويعترض على تسجيل البعض الآخر حسب وجهة نظره واقتناعه فى هذا الخصوص • وعلى المرشد النفسى أن يحترم رغبة المسترشد فلا يسجل ما اعترض عليه ، غير أن عليــه ايضــا الا يستسلم بسهولة لهــذه الرغبــة ولكن من واجبــه ومسئولياته ان يبذل كل ما فى جهــده وطاقته لاقنــاع المسترشد باهميــة التسجيل باية صورة من صوره فى بناء المقابلة الارشادية وتطورها لصالح المسترشد بالدرجة الاولى ثم المرشد • ويجب ان نؤكد هنــا على أن يكون الاقناع بمهارة ولباقة مقترنة بابتسامة ، ونحذر من ممارسة أى ضغط على المسترشد لقبول التسجيل واقرار الموافقة عليه • كما نحــذر من ابداء اية

علامات للاستياء من جانب المرشد النفسى اذا اصر المسترشد على رفض التسجيل،فرغبته يجب أن تحترم ولها الاعتبار الاول فى المقابلة الارشادية . ولا يعتمد على الموافقة الشفهية التى يبديها المسترشد فقد ينكرها أو يتنصل منها ، لذلك فان الموافقة الكتابية تدعم موقف المرشد النفسى وتحمى جانبه المهنى . ويجدر بنا أن نشير الى ضرورة استئذان المسترشد فى ممارسة أى من مهارات التسجيل التى أقرها ووافق عليها كتابة قبل البدء فيها عند بداية كل مقابلة تأكيدا على رغبته وموافقته عليها ، وتأكدا من عدم تردده ورجوعه عنها . كما أن هذا الاستئذان يدل على تقبل المسترشد واحترام مشاعره وتعميقا للثقة فى نفسه فيما يتعلق بالمقابلة التى جاء من أجلها .

مهــارات التسجيل الكتــــابى

SKILLS OF WRITTEN RECORDING

تستخدم مهــارة التسجيل الكتــابى فى تحقيق أهداف متباينة ، غير أنها كلهـا تستهدف تحقيق الهدف العام الاساسى للعملية الارشادية مشتملة على كل المقابلات التى تمت خلالها . وهو مساعدة المسترشد على حل مشكلاته وتنمية شخصيته وتعديل سلوكه . وقد تستخدم مهــارة التسجيل الكتابى فى تحقيق أحد هذه الاهداف المتباينة أو فى تحقيق أكثر من هدف وذلك حسب الهدف العام الاساسى من العملية الارشادية وحسب الاستراتيجية المتبعة فيها . ويمكن استخدام مهارة التسجيل الكتابى فى : (١) فى أخذ بعض النقــاط المتعلقة بالمسترشد أو بالمقــابلة ، (٢) فى ملء المستندات والاستمارات المتعلقة بالمسترشد بصفة خاصــة وبالمقابلة بصــورة عامة ، (٣) فى تسجيل بعض الاختبــارات والمقاييس النفسية التى تجـرى على المسترشد فى المقــابلة الارشادية ، و (٤) فى تحرير التقــارير التشخيصية وتقارير بحث الحالة . ولما كان الاستخدامان الثالث والرابع سوف يخصص لهما فصــلان مستقلان من هذا البــاب ، فاننــا سـوف نعـرض ما يتعلق بالاستخدامين الاول والثانى بشىء من التفصيل خلال السطور القادمة على الصفحات التالية ان شاء الله .

وقبل أن نسترسل فى عرض أهداف التسجيل الكتابى ، يجدر بنا أن نستعرض عددا من التوصيات التى يجب ان تؤخذ فى الحسبان عند تسجيل اية نوعية منها ، بحيث تشتمل ملفــات المسترشدين التى تكون جزءا من سجلاتهم على هذه التوصيات التى تدعم المقابلة الارشــادية وتدفعهــا فى تطورها نحو تحقيق أهدافها .

التوصيات التى يجب مراعتها عند التسجيل الكتابى :

أولا : يجب أن تسجل محتويات المقابلة ونتائجها بعبــارات قصـيرة وبجمل كاملة وبشىء من الايجاز الواضح والمحدد بامثلة واضحة تفسـيرية لهذه المحتويات والنتائج كلما أمكن ذلك ، وكلما كان له ضرورة .

ثانيا : يجب ان تنظم المعلومات والبيانات المتعلقة بالمسترشد بطريقة منطقية ميسرة للفهم ، وميسرة للتحقق من اهدافها . ويمكن أستخدام أى عدد من الصفحات التى تسجل عليهـا هذه المعلومات والبيانات بشرط أن تكون متتالية ، صفحة بعـد أخرى ، حتى يمكن للقارىء لهـا أن يتتبعها بسهولة ويسر .

ثالثا : يجب أن يشتمل ملف المسترشد على العبـارات الوصفية التى تمس الجوانب الآتية الاربعـة ، الجانب الشخصى والجـانب الاجتماعى والجانب التربوى والجانب المهنى . وتوضح العبارات الوصفية التى تمس الجانب الشخصى فيما يتعلق بالطـول ، والوزن ، والمظهـر الشخصى ، والحـالة الصحية بوجه عام ، ومظاهر الاعاقة الجسمانية ان وجدت وما شابه ذلك . وتتناول العبارات التى تمس الجانب الاجتماعى كل ما يتعلق بالعلاقات الاجتماعية بين المسترشد والمحيطين به فى الاسرة ، وفى الجوار السكنى ، وفى زمالة العمل ، وما شابه ذلك . وتتناول العبارات التى تمس الجـانب التربوى كل ما يتعلق بالتـاريخ الدراسى للمسترشد ، وسـيرته التربوية فى المعاهد التعليمية التى التحق بها ، والمستوى الاكاديمى الذى وصل اليه ، وما شابه ذلك . وتتناول العبارات التى تمس الجانب المهنى للمسترشد ـ ان كان يعمل ويزاول مهنة ما ـ كل ما يتعلق بظروف التحاقه بها ، ورضائه عنها ، وتدريباته عليها ، وخبراته فيها، ونشاطاته المستثمرة لوقت فراغه ، وما شابه ذلك .

رابعا : يجب أن يشتمل ملف المسترشد عـلى خلاصـة وافية لحالته تتكون من الخطـوات التى اتخذت بشانها ، والاستراتيجيات التى اتبعت لتطـورها ، والمقترحات المفيـدة فى تحقيق أهدافها ، والتوصيات اللازمة لتدعيم نموها ، حتى يتمكن المرشـد النفسى الذى قد يتناول هذه الحـالة مستقبلا أن يلم بكل جزئياتهـا بالاطلاع السريع عـلى قليـل من الجمـل بصياغة قصيرة .

خامسا : يجب الا يهمل ملف المسترشد أية معلومة عنـه مهما كانت درجة الاستفادة منها ولاسيما تلك المعلومات المتعلقة باجراءات الاختبارات والمقاييس النفسية عليه خلال المقابلات الارشادية التى حضرها . ومن ثم، يجب أن يشتمل ملف المسترشد على العبارات الوصفية التى تتعلق بقدراته واستعداداته وميوله واهتماماته وفلسفاته وقيمه ومثله ، وانطباعاته على مقابلاته الارشادية وعلى ما تم فيها .

مهارة تسجيل النقاط Skill of Note - Recording

منذ البداية ، عند البدء فى افتتاح المقابلة الارشادية الابتدائية ، وهى المقابلة الاولى مع كل مسترشد جديد ، يجب على المرشد النفسى أن يتفق مع مسترشده على انه سوف يسجل بعض النقاط حول ما يدور فى المقابلة

الارشادية بينهما . وعلما بان المرشد النفسى غير مطالب بعرض استراتيجياته الارشادية فى المقابلة على مسترشديه ، الا اننا ننصح بان يطمئنهم على مدى اهتمامه بهم وبمساعدتهم على حل مشكلاتهم وذلك بعرض ما قد يستخدمه من استراتيجيات تفيد فى دعم المقابلة وتفيد فى تحقيق أهدافها . وتتمثل الفائدة الكبرى من تسجيل النقاط فى نقطتين أساسيتين: (١) المساعدة فى انعاش ذاكرة المرشد النفسى وتذكيره بالنقاط الهامة التى تتناولها المقابلة الارشادية فيما يتعلق باسماء أو اشخاص أو احداث يكون لها التاثير المباشر على حالة المسترشد فيما وصل اليه وفيما قد يصل اليه ، (٢) المساعدة فى وضع الخطوط العريضة التى تشكل الخطة الارشادية التى سوف تستخدم فى المقابلات والتى يمكن أن تسهم فى تدعيم النقاش حولها مع زملاء المهنة .

وأخذ النقاط ضرورة هامة يجب على المرشد النفسى الا يهملها حتى ولو سجلت المقابلة الارشادية بأحد نوعى التسجيل الآخرين (التسجيل السمعى أو التسجيل المرئى) ، أو بكليهما ، وذلك لأن هذه المهارة تضع النقاط فوق الحروف ، وتضع الاسماء والاشخاص والاحداث الهامة فى حالة المسترشد فى بؤرة التركيز على المشكلة التى جاء يسعى من أجل مساعدته على حلها . ولا يهم ان تم تسجيل هذه النقاط فى حضور المسترشد أثناء المقابلة الارشادية ، أو بعد انتهائها وخروجه من غرفة الارشاد النفسى ، فهذا يتوقف على استراتيجية المرشد العامة وعلى ما يفضل أن يتبعه فى مقابلاته مع مسترشديه بشرط الا يغير اسلوبه فى أخذ النقاط حتى لا يبلبل فكر المسترشد فيظن وهما باهتمام المرشد النفسى به واهمية المقابلة التى تمت معه عند تسجيل النقاط عند حضوره فيها ، ويظن وهما باهماله وعدم جدوى المقابلة الأخرى التى لم تؤخذ النقاط خلالها . ومن ثم ، اذا اتبع المرشد النفسى أسلوب تسجيل النقاط فى حضور المسترشد فلا يغير هذا الاسلوب حتى تنتهى المقابلات وتقفل الحالة . واذا اتبع أسلوب تسجيل النقاط عند نهاية المقابلة وخروج المسترشد من غرفة الارشاد النفسى ، فعليه أن يستمر على هذا المنوال حتى النهاية .

وغنى عن القول انه يجب على المرشد النفسى أن يراعى ظروف المسترشد ومشاعره وما يمكن أن يريحه ، بمعنى انه يجب أن يكون مرنا فى استراتيجياته فلا يتحجر فى اطارها ولا يتجمد عند بنودها لأن الهدف منها أولاً وأخيرا هو مصلحة المسترشد . لذلك ، فعليه أن يعدل من استراتيجيته ويغير من اسلوبه وفقا لما يرتاح اليه المسترشد وتطمئن اليه نفسه ومشاعره . فان كان تسجيل النقاط فى حضور المسترشد لا يسبب أى اضطراب له ويقره ، وكان هذا الاسلوب يتفق مع استراتيجية المرشد العامة ويفضله ، لا مانع من ممارسة هذه المهارة فى حضور المسترشد . وان كان تسجيل النقاط فى حضور المسترشد يسبب له اضطرابا ، ولا يوافق عليه ، فيجب على المرشد النفسى أن يسجلها بعد خروجه وان كان ذلك يخالف استراتيجية المرشد العامة ولا يفضله . ومن المهم أن نذكر بضرورة اعلام

المسترشد أن المرشد النفسى سوف يسجل النقاط الهامة التى يراها تفيد الحالة حتى لو سجلها بعد خروجه وذلك من مبدأ الامانة المهنية .

وقد يثير تسجيل النقاط فى حضور المسترشد، أو عدم تسجيلها وساوس تتوارد فى ذهن المسترشد . فان سجلها المرشد النفسى فى حضور المسترشد خلال المقابلة الارشادية فقد تثير مخاوفه وشكوكه مما يجعله يحبس بعض المعلومات الهامة خوفا من افشائها وتناقلها على الالسنة ، أو خوفا مما قد تسببه له من اضرار هو فى غنى عنها . لذلك يبدو عليه الاضطراب والحذر عند عرض مشكلته ، وتظهر ملامح الشك وعلامات الخوف بين كلماته المرتعشة المتناقضة . وبناء عليه ، فان المرشد النفسى يجب أن يبادر بغرس الثقة فى نفس المسترشد فيما يتعلق بكل ما يدور فى المقابلات الارشادية ، وما يختص بالعلاقة الانسانية المهنية بينهما ، وان ما يدور داخل جدران غرفة الارشاد النفسى لن يرى النور خارجها ، وأن مبدأ السرية المطلقة مكفول تماما فى العملية الارشادية منذ بدايتها وحتى آخر مقابلة فيها . ولعل بعض العبارات الممهدة التى تبدر من المرشد النفسى قبل البدء فى تسجيل النقاط تفيد فى تدعيم هذه الثقة وفى التاكيد على مبدأ السرية . ومن هذه العبارات: (ارجو ان تكون الثقة متوفرة بيننا ، لذلك أرجو الا تمانع فى تسجيل بعض النقاط الهامة فى مقابلاتنا مما قد يفيد العملية الارشادية التى نمارسها معا) ، (أرجو أن تكون مقتنعا بمبدأ السرية الذى تقوم عليه العلاقة الارشادية بينى وبينك ، وبناء عليه أفضل أن أسجل بعض النقاط الهامة فى مقابلاتنا اولا بأول من أجل تطور حالتك ونموها وتقدمها) .

ومن جهة أخرى ، اذا لم يأخذ المرشد النفسى بعض النقاط فى حضور المسترشد ، ويؤجل تسجيلها الى نهاية المقابلة وبعد خروجه من غرفة الارشاد النفسى ، قد يتسبب ذلك فى احباطات عند المسترشد واحساسه بعدم الاهتمام به وعدم العناية بمشكلاته ، وشعوره باهماله وعدم جدوى مقابلاته . وان كان المرشد النفسى يفضل أسلوب عدم التسجيل للنقاط الهامة فى حضور المسترشد خلال المقابلة الارشادية ، فعليه ألا يتجاهل مشاعر مسترشده ويخبره بذلك حتى يطمئنه على مدى اهتمامه به ومدى جدوى مقابلاته معه . ولعل عبارات ممهدة فى بداية المقابلة الابتدائية الاولى مع المسترشد الجديد ، تفيد فى توضيح الصورة أمامه وتدعم الثقة فى نفسه والثقة فى العلاقة الارشادية مع مرشده النفسى . ومن هذه العبارات: (عفوا ، أنا لن آخذ بعض النقاط الهامة فى مقابلاتنا الارشادية حتى أركز اهتمامى الكلى فى الاصغاء اليك . ولكنى سوف أسجل أهم ما دار فيها بعد خروجك مباشرة ان شاء الله) . (أرجو أن أوضح لك اننى افضل أن أسجل بعض النقاط التى أرى أنها تفيد حالتك وذلك بعد الانتهاء من المقابلة حتى لا انشغل عنك أثناء حديثك معى) . وعلى أية حال ، يجب أن تكون الصورة واضحة تماما فيما يتعلق بتسجيل النقاط أمام المسترشد . هل سيكون التسجيل فى حضوره أثناء المقابلة الارشادية ؟ أم سيكون بعد نهايتها وخروجه من غرفة

الارشاد ؟ وهذا يتوقف على رغبة المسترشد أولا ثم أستراتيجية المرشد بعد ذلك .

محظورات فى تسجيل النقاط :

١ ـ يجب ألا يتحول تسجيل النقاط الى وسيلة املائية من المسترشد الى المرشد .

٢ ـ يجب الا يتضمن تسجيل النقاط اية تضمينات او توقعات من المرشد .

٣ ـ يجب الا يتضمن تسجيل النقاط آراء المرشد على انها حقائق ذكرها المسترشد .

٤ ـ يجب الا تترك النقاط المسجلة عن المسترشد تحت نظره والا يطلع عليها .

٥ ـ يجب ألا تترك النقاط المسجلة عن مسترشد ما بين يدى مسترشد آخر .

٦ ـ يجب الا يكون تسجيل النقاط وسيلة استجواب آلى للمسترشد .

٧ ـ يجب الا يعتمد المرشد على ما سجله من نقاط اعتمادا كليا فى علاقاته الارشادية .

مهارات ملء المستندات والاستمارات :

يجب أن يكون لكل مسترشد ملف خاص به وحده يحتفظ فيه بكل المستندات والاستمارات المتعلقة بحالته ومشكلته . كما يحتفظ فيه ببيان تسجيلى لكل الخطوات الارشادية التى تم اتخاذها فى كل مقابلة سواء أكانت من قبل المرشد أم من قبل المسترشد أم من كليهما منذ أول مقابلة وما يتبعها من مقابلات حتى نهاية مرحلة الارشاد شاملا تصورات المرشد النفسى عن مسترشده وعن حالته ومظهره ومراحل تطوره وتقدمه من مقابلة الى أخرى . وهناك نوعان من المستندات التى يجب أن يحتفظ بهما فى ملفات المسترشدين نذكرهما على النحو التالى :

اولا : مستندات يحررها المسترشد بمعرفته :

هذه المستندات يحررها المسترشد بمعرفته سواء أكان ذلك بنفسه وبخط يده اذا كان متعلما ، أم باملاء منه وبمساعدة السكرتير المهنى الذى يتولى كتابتها عنه اذا كان اميا ، وذلك بعد شرح وتفسير وايضاح لكل محتوياتها من جانب السكرتير للمسترشد . ويتم ذلك فى صالة الانتظار بحيث تكون هذه المستندات فى متناول يد المرشد النفسى قبل أن يرى المسترشد وقبل أن تبدأ مقابلاته الارشادية معه حتى يتمكن من أن يكون فكرة مسبقة عنه وعن حالته ومشكلته لوضع التصور المناسب لاستراتيجيته واسلوب ارشاده اللذين يتلاءمان مع المسترشد وحالته . ويمكن عرض هذه المستندات والاستمارات على النحو التالى :

١ ـ اقرار بالموافقة على تسجيل وملاحظة المقابلة الارشادية :

يجب أن يكون هذا الاقرار مطبوعا بصياغة معينة كما فى نموذج

(١ مس) • ويوجد من هذا الاقرار نسخ تحت تصرف السكرتير المهنى فى صالة الانتظار حتى يسهل عليه شرح وتفسير وايضاح الغرض منه للمسترشد وقراءته له اذا كان أميا • وللمسترشد مطلق الحرية فى الموافقة على بنوده كلها فيما يتعلق بتسجيل المقابلة تسجيلا كتابيا وصوتيا ومرئيا وفيما يتعلق بملاحظتها ، او فى الموافقة على أى من هذه البنود ورفض الأخرى • ويجب على المسترشد أن يوقع على هذا الاقرار فى حالة اقتناعه بالتسجيل والملاحظة وعند ابداء موافقته عليهما • كما للمسترشد الحق فى رفض مبدأ التسجيل والملاحظة من اساسه فلا يطالب بالتوقيع على هذا الاقرار احتراما لرغبته • ويتخذ هذا الاجراء منعا وتلافيا للمشاكل مستقبلا ، حيث انه اذا تم ملاحظة المقابلة الارشادية وتسجيلها بأى نوع من أنواع التسجيل،فيكون ذلك بناء على رغبة المسترشد ووفقا لتوقيعه على هذا الاقرار •

٢ ـ اقرار بامكانية الاطلاع على ملف المسترشد ونتائج اختباراته :

يعطى هذا الاقرار نموذج (٢ مس) الموقع من قبل المسترشد وبناء على توصية منه الحق لبعض الاشخاص أو لأفراد معينين دون غيرهم مثل أولياء الأمور ، أعضاء هيئة تدريسية ، أعضاء هيئة ادارية أن يطلعوا على ملف المسترشد ونتائج اختباراته المختلفة التى يتم اجراؤها بمعرفة المرشد النفسى ، كما يعطى هذا الاقرار الحق للمرشد أن يرسل أية بيانات أو معلومات من هذا الملف ، أو أية نتيجة من نتائج هذه الاختبارات لأى فرد أو لأية جهة تكون ضمن الفئة أو المجموعة التى حددها المسترشد وخصها فى هذا الاقرار والتى سمح لها بذلك • ولا يجوز لأى فرد كان مهما كانت درجة قرابته للمسترشد اذا كان بالغا ، أو أية هيئة مهما كان مركزها الاجتماعى أن تمس ملف المسترشد أو تحصل منه على أية معلومة ولو كانت بسيطة طالما لم يرغب المسترشد فى ذلك • ويجب ألا يضغط عليه بأى حال من الاحوال أو بأية وسيلة من الوسائل لكى ينتزع منه هذا الحق لأنه حق مطلق خالص له أن يتصرف فيه كيفما شاء ، ويمنحه لمن يريد بمحض ارادته الشخصية ورضائه الكامل دون تدخل أى فرد كان •

٣ ـ اقرار بحالة المسترشد :

يتضمن هذا الاقرار وصفا مبدئيا مختصرا لحالة المسترشد كما فى نموذج (٣ مس) • ويتسلم المسترشد هذا الاقرار من السكرتير المهنى ليسجل فيه بعض البيانات المتعلقة بالاسم ، العنوان ، رقم الهاتف ، ••• وما شابه ذلك • كما يسجل فيه وصفا مختصرا فى عبارات قصيرة وقليلة عن حالته ومشكلته متناولا كل جوانبها كلما أمكن ذلك ، أو مركزا على النقاط الاساسية فيها - ويعتبر توقيعه فى نهاية هذا الاقرار التزاما ادبيا منه بصحة كل البيانات والمعلومات الواردة فيه •

٤ ـ سجل المسترشد الشخصى :

يعتبر سجل المسترشد الشخصى نموذج (٤ مس) مرآة صادقة تعكس

كل ما يتعلق به • ويسجل المسترشد فى هذا السجل بمعرفته وبارشادات مهنية من السكرتير كل البيانات التى تغطى التساؤلات الواردة فيه والتى تتناول جوانب شخصيته الاساسية ، الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية • فمن الناحية الشخصية يتناول السجل المعلومات التى تتعلق بالاسم ، السن ، الجنس ، تاريخ الميلاد ، رقم الهاتف ، الحالة الصحية ، وعنوان الاقامة ، ... وما شابه ذلك • ومن الناحية الاجتماعية يتناول السجل المعلومات التى تتعلق بالطرف الآخر فى الزواج ، الأولاد ، الوالدين ، الاخوة والاخوات ، الجيران ، وزملاء العمل ، ... وما شابه ذلك • ومن الناحية التربوية يتناول السجل المعلومات التى تتعلق بالمراحل التعليمية التى مر بها المسترشد ، المواد الدراسية التى كان يفضلها والتى لم يفضلها ، السنوات الدراسية التى اجتازها بنجاح والتى تخلف فيها ، والانشطة التى كان يمارسها والتى مازال يمارسها ، .... وما شابه ذلك • ومن الناحية المهنية يتناول السجل المعلومات التى تتعلق بالمهن التى زاولها ومازال مستمرا فيها ، التطلعات فى المهنة الحالية ، والتطلعات المستقبلية المهنية ، ... وما شابه ذلك • ويتضح من هذا السجل علاقة كل جانب بالآخر ومدى تأثيره عليه •

ثانيا ـ مستندات يحررها المرشد الشخصى بمعرفته :

هذه المستندات يحررها المرشد النفسى بمعرفته وبخط يده ، أو بكتابتها على الآلة الكاتبة اذا كان ملما بها • ولا يجوز له أن يكلف بها أى شخص آخر ليتولى تحريرها حتى ولو كان سكرتيره المهنى وحتى لو كان أهلا للثقة المطلقة • وهذا التشدد فى تحرير هذه المستندات نظرا لأنها تمس العلاقة الارشادية مباشرة ، وأى تسرب لأى معلومة تخص المسترشد تهدد الثقة فيها وتحطمها من أساسها ولن يقم لها وزنا بعد ذلك • ومن ثم ، انطلاقا من المبدأ المطلق للسرية ، وحرصا على تدعيم العلاقة الانسانية ، وتأكيدا على جدية المقابلة الارشادية ، ننصح بضرورة تحرير هذه المستندات بمعرفة المرشد النفسى شخصيا ، وباهمية عدم تكليف الغير بتولى هذه المهمة مهما كانت شاقة عليه • ويمكن عرض هذه المستندات والاستمارات على النحو التالى :

أ ـ استمارة تقويم مبدئية :

يسجل فى هذه الاستمارة كما فى نموذج (١ مر) النظرة الاولية التى يلقيها المرشد النفسى على مسترشده أثناء المقابلة الإرشادية الاولى ، ويسجل فيها الفكرة المبدئية التى كونها عنه من حيث بنيانه الجسمى ، مظهره الشخصى ، حالته الصحية بوجه عام • كما يوضح فيها طريقة عرضه لمشكلته ووضوح معناها ومغزاها فى عقله ، وكيفية ترتيب احداثها وتسلسل افكاره حولها • ويسجل أيضا فيها كل ما يتعلق بانفعالاته وانعكاساتها على ملامح وجهه وحركات اعضاء جسمه •

٢ - استمارة تفسير الاختبارات :

مع أن مهارة تسجيل الاختبارات والمقاييس النفسية سوف نعرضها ان شاء الله فى فصل لاحق ، مستقل وخاص بها ، الا أنه يجدر بنا أن نستعرض ما يتعلق بالاستمارة الخاصة بها فى هذا المبحث ، استكمالا للصورة العامة التى تحيط بالمستندات التى يحررها المرشد بنفسه . وتمثل هذه الاستمارة نموذج رقم (٢ مر) حيث يوضح فيها المرشد النفسى اسم الاختبار الذى أجراه على المسترشد والغرض من التوصية به ومن اجرائه وتاريخ انجازه بحيث يخصص لكل اختبار استمارة مستقلة له ، ولا يسجل فى استمارة واحدة ما يتعلق بأكثر من اختبار . وتعتبر هذه الاستمارة سجلا تفصيليا واضحا تشتمل على تحليل كامل لنتائج الاختبار والاهداف التى حققها والتوصيات التى يقترحها المرشد النفسى بناء على دراسة وتحليل وتفسير هذه النتائج للمسترشد .

٣ - تقرير عن تطور حالة المسترشد :

ويعتبر هذا المستند تقريرا نهائيا يحرره المرشد النفسى على نموذج (٣ مر) ، حيث يوضح فيه مدى التطورات التى طرات على المسترشد نتيجة للمقابلات الارشادية التى تمت بينهما مشيرا الى سلوكه فيها مبرزا للنواحى السلبية والايجابية التى اكتنفت نشاطه خلال تلك المقابلات . كما يوضح المرشد النفسى فى هذا التقرير النواحى المعتلة وغير السوية التى كان يتسم بها سلوكه فى المقابلات الارشادية الاولية ، وما طرأ عليها من تقدم علاجى خلال المقابلات اللاحقة . ويوضح أيضا فيها وضع المسترشد الحالى بين الاسوياء والافراد العاديين ، والتوصيات اللازمة التى تكفل له الضمان والسلامة وهو على هذا النحو الجديد ، وتقفل الحالة .

ومن جهة أخرى قد يرى المرشد النفسى ضرورة وقف تعامله مع مسترشد ما لعدم الجدوى من الاستمرار فى مقابلته لسبب أو لآخر . ولايجوز للمرشد النفسى أن ينهى مقابلاته الارشادية مع مسترشد ما قبل تحقيق الهدف العام لها وتركه دون مساعدة . لذلك ، فعليه أن يخصص له زميلا مهنيا آخر يتولى استمرارية المقابلات التى أوقفها المرشد النفسى والعمل على استكمال ما بدأه من أجل مساعدته فى حل مشكلته . ومن ثم ، يعمل المرشد النفسى على احالة هذا المسترشد الى مختص آخر يراه أنسب فى التعامل مع حالته . وبناء عليه ، يجب على المرشد النفسى أن يوضح ذلك فى هذا التقرير مشيرا الى عدم اقفال الحالة واحالتها الى زميل مهنى آخر .

٤ ـ استمارة احالة المسترشد :

يجب على المرشد النفسى أن يحرر هذه الاستمارة على نموذج (٤مر) عندما يقرر عدم الاستمرار فى مقابلة مسترشد ما ويرى احالته الى زميل مهنى آخر يكون اكثر تخصصا أو أنسب تعاملا مع حالته • ويجب على المرشد النفسى أن يرسل هذه الاستمارة مع صورة من ملف المسترشد فى ظرف خاص محكم الغلق مكتوب عليه من الخارج فى مكان ظاهر (سرى للغاية) ، وموجه بصفة خاصة الى الزميل المهنى الجديد ، وذلك حتى لا يفتح الا بمعرفته ويكون تحت مسئوليته وفى ظل أمانته • وتشتمل هذه الاستمارة على بيانات عن أسم المسترشد وجنسه ، وعمره وحالته الاجتماعية والمهنية وملخص عن حالته الارشادية وسبب احالته الى الزميل المهنى الجديد • ويجب أن يوقع المرشد النفسى على هذه الاستمارة مدعما التوقيع بتاريخ الاحالة كما يجب أن يحتفظ بصورة من هذه الاستمارة فى ملف المسترشد الذى عنده حتى تستقر الحالة نهائيا عند الزميل الجديد ثم يحول له الملف الاصلى ، وتنتهى علاقته به •

نماذج المستندات والاستمارات المستخدمة فى المقابلة الارشادية

اشارة لابد منها :

قبل استعراض النماذج المختلفة للمستندات والاستمارات المستخدمة فى المقابلة الارشادية والتى يحرر المرشد النفسى قسما منها ، ويحرر المسترشد القسم الآخر ، يجب ان ننوه هنا الى انها جميعا مقتبسة من المستندات والاستمارات المستخدمة فى مختبر الارشاد النفسى التابع لجامعة ميشيجان بمدينة ان اربر فى ولاية ميشيجان بالولايات المتحدة الامريكية ، وذلك بتصريح خاص من رئيس قسم التوجيه والارشاد النفسى بالجامعة المذكورة ، الاستاذ الدكتور هاريسون Dr. Harrison فى عام ١٩٨٣ ميلادية • وقد تم بشىء من التصرف فيما يتلاءم مع ظروف المجتمع الاسلامى •

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج (١ مس)

اسم المرشد النفسى : ....

عنــــــــوانه : ....

رقم الهـــــاتف : ....

اقرار بالموافقة على تسجيل وملاحظة المقابلة الارشادية

ان تسجيل المقابلة الارشادية تسجيلا كتابيا وسمعيا ومرئيا يعتبر من أهم العوامل التى تساعد على نجاحها وتطورها وتقدمها . كما أن ملاحظة ما يدور فيهــا من قبل مختصين ومتخصصين يختــارون ويعينون بمعرفة المرشد النفسى يسهم الى حد كبير فى تطوير حالة المسترشد .

ومن المؤكد أن هذه التسجيلات الكتابية والسمعية والمرئية لا تستخدم خارج نطاق غرفة الارشاد النفسى ، ولا تقع فى متناول يد أى فرد كان غير المرشـد النفسى ، ومن يجده معاونا له من ذوى الخبرة والاختصـاص فى الحقل المهنى بهدف التشاور للوقوف على افضـل السبل الممكنة التى تفيد المسترشد ، وذلك فى اطار السرية التامة .

لقد اطلعت على ما ذكر اعلاه ، واننى اقر بالموافقة على البنود التى اكتب امامها (موافق) ، أما البنود التى لا أوافق عليها سوف أكتب أمامها (لا أوافق) . وهذا اقرار منى بما أراه ضرورة لمقـابلاتى الارشـادية مع المرشد النفسى الذى يتولى مساعدتى .

(١) الملاحظـــة	( )	(٥) يشمل الاقرار كل المقابلات	( )
(٢) التسجيل الكتابى	( )	(٦) يشمل الاقرار بعض المقابلات	( )
(٣) التسجيل السمعى	( )	(٧) يحدد المرشد المقابلات المعنية	( )
(٤) التسجيل المرئى	( )	(٨) يحدد المسترشد المقابلات المعنية	( )

اســم المسترشد : ....

توقيع المسترشد : ....

تاريخ الاقـــرار : ....

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج (٢ مس)

اسم المرشد النفسى : ....

عنــــــــوانه : ....

رقم الهـــــــاتف : ....

اقرار بامكانية الاطلاع على ملف المسترشد
ونتائج اختباراته المختلفة الى المسترشد

بما أن الملف الذى يحتوى على كافة المعلومات التى تخصكم بما فيها من نتائج اختباراتكم المختلفة يعتبر حقا خالصا لكم ، فانه ليس من حقنـا أن نسمح لأى فرد أو أية جهة أن تطلع عليه ، وليس من حقنا أن نرسل أية معلومة منه حتى لو كانت بسيطة الى أى مكان كان ٠

لذلك رجاء تحديد رغبتكم صراحة فى هذا الخصوص فيما يلى :

(١) عدم الاطلاع على ملفى نهائيا ....

(٢) لا مانع أن يطلع والداى أو من ينوب عنهما على ملفى ....

(٣) لامانع أن يطلع على ملفى أو يرسل معلومات منه الى الآتى أسماؤهم:

(أ) اسم من له الحق فى الاطلاع على الملف او من له الحق أن ترسل له معلومات منه

(ب) اسم المدرسة ، مكان العمل ، الهيئة أو الجهة التى يخول لهـا المسترشد هذا الحق

(جـ) العنوان الذى ترسل اليه المعلومات

....

توصيات وملاحظات ....

....

....

اســـم المسترشد : ....

توقيع المسترشد : ....

تاريخ الاقـــرار : ....

بســم الله الرحمـن الرحيــم

نموذج (٣ مس)

اسم المرشد النفسى : ....

عنــــــوانه : ....

رقم الهـــــاتف : ....

اقـرار بحـالة المسترشد

اســم المسترشد : ....

عنوان المسترشد : ....

رقم الهـــــاتف : ....

الغرض من حضوره للمقابلة الارشادية :

....

....

وصف مختصر لحالته :

....

....

....

توقيع المسترشد   التاريخ / /

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج (٤ مس)

اسم المرشد النفسي : ....

عنـــــــــوانه : ....

رقم الهـــــــاتف : ....

سجل المسترشد الشخصي

القسم الثـــانى :

الاســـــــم : .... الحالة الدراسية : ....

الجنس : .... الحالة المهنيـة : ....

العمـــــــر : .... عنـوان السكن : ....

الحالة الاجتماعية : .... عنـوان العمل : ....

الأولاد : .... تليفون السكن : ....

تليفـون العمل : ....

القسم الثـــانى :

العـلاقة والحـالة الاجتماعيـة

العلاقة والحالة	ممتاز	جيد جدا	جيد	لا بأس	ضعيفة	معدومة
١ ـ العلاقة بالأب	( )	( )	( )	( )	( )	( )
٢ ـ العلاقة بالأم	( )	( )	( )	( )	( )	( )
٣ ـ العلاقة بالزوجة/الزوج	( )	( )	( )	( )	( )	( )
٤ ـ العلاقة بالاخوة والاخوات	( )	( )	( )	( )	( )	( )
٥ ـ العلاقة بالاقرباء	( )	( )	( )	( )	( )	( )
٦ ـ العلاقة بالأولاد	( )	( )	( )	( )	( )	( )
٧ ـ العلاقة باهل الزوجة/الزوج	( )	( )	( )	( )	( )	( )
٨ ـ العلاقة بالجيران	( )	( )	( )	( )	( )	( )
٩ ـ العلاقة بزملاء الدراسة/العمل	( )	( )	( )	( )	( )	( )
١٠ ـ العلاقة بالرؤساء	( )	( )	( )	( )	( )	( )
١١ ـ العلاقة بالمرؤوسين	( )	( )	( )	( )	( )	( )
١٢ ـ المستوى التعليمى للأب	( )	( )	( )	( )	( )	( )

١٣ ـ المستوى التعليمى للأم	( )	( )	( )	( )	( )	( )
١٤ ـ المستوى التعليمى للزوجة/الزوج	( )	( )	( )	( )	( )	( )
١٥ ـ المستوى التعليمى للاخوة	( )	( )	( )	( )	( )	( )
١٦ ـ المستوى التعليمى للاخوات	( )	( )	( )	( )	( )	( )
١٧ ـ المستوى المهنى للأب	( )	( )	( )	( )	( )	( )
١٨ ـ المستوى المهنى للأم	( )	( )	( )	( )	( )	( )
١٩ ـ المستوى المهنى للزوجة/الزوج	( )	( )	( )	( )	( )	( )
٢٠ ـ المستوى المهنى للأخوات	( )	( )	( )	( )	( )	( )
٢١ ـ المستوى المهنى للاخوة	( )	( )	( )	( )	( )	( )

القسم الثالث :

الخلفية الدراسية

١ ـ أفضل مرحلة تعليمية مررت بها ....

٢ ـ المواد الدراسية التى تفضلها ....

٣ ـ المواد الدراسية التى حصلت فيها على أعلى الدرجات ....

٤ ـ المواد الدراسية التى لا تفضلها ....

٥ ـ المواد الدراسية التى حصلت فيها على أقل درجات ....

٦ ـ نشاطاتك فى المراحل الدراسية المختلفة ....

٧ ـ سنوات الدراسة التى تأخرت فيها (رسوب) ....

٨ ـ أسباب تأخرك فى هذه السنوات (رسوب) ....

٩ ـ أفضل المدرسين الذين علموك فى المراحل المختلفة (لا تذكر أسماء)

١٠ ـ المدرسون الذين كنت تتغيب عن حصصهم (لا تذكر أسماء) ....

القسم الرابع :

الميول والرغبات

١ ـ ما احب أنواع الفنون اليك ؟ ....

٢ ـ ما أحب أنواع الرياضة اليك ؟ ....

٣ ـ كيف تقضى وقت فراغك ؟ ....

٤ ـ ما أهم الانشطة التى تقوم بها فى حياتك اليومية ؟ ....

٥ ـ ما الذى لا يعجبك فى النشاط اليومى العادى ؟ ....

القسم الخامس :

الحـــالة الصحيــة

١ ـ الطول : ....

٢ ـ الوزن : ....

٣ ـ أمراض تشكو منها فى الفترة الحالية ....

٤ ـ أمراض اصبت بها فى الماضى ....

٥ ـ عمليات جراحية اجريت لك ....

القسم السادس :

المهن وتطلعـــات المستقبل

١ ـ ما هى المهن المختلفة التى عملت بها ؟

....

....

٢ ـ احداث معينة أثرت على انجازك لأية مهنة قمت بها بالدرجة المطلوبة:

....

....

٣ ـ ما تطلعاتك فى مهنتك الحالية :

....

....

٤ ـ ماذا يعجبك وماذا لا يعجبك فى مهنتك الحالية ؟

....

....

٥ ـ ما أحلامك وتصوراتك للمستقبل بشكل عام ؟

....

....

توقيع المرشد النفسى   التاريخ / /

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج (١ مر)

اسم المرشد النفسى : ....

عنــــــــوانه : ....

رقم الهـــــاتف : ....

استمارة تقويم مبدئية

اسم المسترشد : ....

عنـــــوانه : ....

تليفـــــونه : ....

تاريخ بدء المقابلة : ....

تعليمات للمرشد النفسى :

صف أسفل هـذه التعليمـات نظرتك الاولية وفكـرتك المبدئيـة التى كونتها عن المسترشد موضحا حالته الصحية متضمنة بنيانه الجسمى ، حالته الاجتماعية متضمنة مظهره الخارجى ، طريقة عرضه لمشكلته ومدى فهمه لها ، انفعـالاته وانعكاسها عـلى حركات اعضاء الجسم ، وأخيرا ملامح وخصائص شخصيته بوجه عام متضمنا قدراته وميوله واتجاهاته .

الوصف التفصيلى للمرشد النفسى :

اسم المرشد النفسى : ....

اســم المسـترشد : ....

تاريخ بدء المقابلة : ....

التاريخ	استكمال الوصف التفصيلى والتوصيات خلال المقابلات اللاحقة

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج (٢ مر)

اسم المرشد النفسى : ....

عنوانه : ....

رقم الهاتف : ....

استمارة تفسير الاختبارات

اسم المسترشد : ....

تاريخ بدء المقابلات : ....

تاريخ اجراء الاختبارات : ....

اسم الاختبار : ....

الغرض من التوصية به : ....

الهدف من اجرائه : ....

سلوك العميل اثناء الاختبار : ....

اهتمام غير عادى ( ) لا مبالاة ( ) سهولة فى
انجازه ( ) صعوبة فى انجازه ( ) انجازه بتفكير ( )
انجازه بدون تفكير ( ) اعصاب هادئة ( )
أعصاب مضطربة ( )

تفسير وتحليل نتائج الاختبار :

....

....

....

....

....

توقيع المرشد النفسى   تاريخ التفسير والتحليل

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج (٣ مر)

اسم المرشد النفسى : ....

عنـــــوانه : ....

رقم الهـــاتف : ....

التقـــرير النهـــائى

اســـم المسترشد : ....

تاريخ أول مقابلة : ....

تاريخ آخر مقابلة : ....

عدد المقـــابلات : ....

النشاط السلبى للمسترشد خلال الجلسات :

....

النشاط الايجابى للمسترشد خلال الجلسات :

....

السلوك المعتل للمسترشد :

....

مظاهر التطور التى طرأت على سلوك المسترشد :

....

الرأى النهائى للمرشد النفسى :

....

التوصيات :

....

توقيع المرشد النفسى   التاريخ / /

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج (٤ مر)

اسم المرشد النفسى : ....

عنـــــوانه : ....

رقم الهـــاتف : ....

استمارة احالة ارشـادية

اسم المسترشد : ....

تاريخ الاحالة : ....

رقم الاحـــالة : ....

اسم الاختصاصى المحال اليه : ....

عنـــــوانه : ....

رقم الهـــاتف : ....

ملخص الحـــالة :

....

....

اسباب الاحـــالة :

....

....

التوصيات والخطط المستقبلية :

....

....

التاريخ　　　　　　　　　　توقيع المرشد النفسى

مهـــارة التسجيل السمعى

SKILL OF AUDIOTAPE RECORDING

تسمى هذه المهارة أحيانا بمهـارة التسجيل الصـوتى ، غـير أنه من الأفضل أن يطلق عليهـا مسمى التسجيل السمعى (Audiotape Recording) حتى يمكن تمييزها عن التسجيل المرئى (Videotape Recording) وتختلف البيئة المهنية من مدرسة ارشادية الى أخـرى فى ممارسة مهـارة التسجيل السمعى لمقابلاتها ، فمنها من يسجلها على شرائط حلقية توضع على جهاز تسجيل (recorder) مثبت أو موضوع فى مكان معين وفى وضع مناسب بغرفة الارشاد النفسى بحيث يكون ظاهرا للمسترشد عند دخوله للمقابلة ٠ ومنها من يسجلها على شرائط الكاترج التى يمكن تسجيلها والاستماع اليها بصفة مستمرة دون الحاجة الى قلب الشريط على وجه آخر ، غير أن الكثير من المرشدين النفسيين يفضلون استخدام شرائط التسجيل الكاسيت فى تسجيل مقابلاتهم الارشادية تسجيلا سمعيا لاعتبارات كثيرة نذكر منها : (١) صغر حجم الشريط ، (٢) سهولة استعماله ونقله ، (٣) سهولة حفظه وتخزينه ، (٤) رخص ثمنه ، و (٥) سـهولة اسـتخدام شرائط مستقلة فى تسجيل مقابلات مسترشد واحد فقط ٠

وغنى عن القول ، ان شريط التسجيل الكاسيت المستخدم فى تسجيل المقابلات الارشادية يفضل أن يكون مدته تسعين دقيقة على الجانبين بحيث يسمح كل جانب بتسجيل خمس وأربعين دقيقة وهى الفترة الزمنية التى يوصى بأن تستغرق فى المقابلة الارشادية عادة ٠ ويجب أن تسجل المقابلات الارشـادية لمسترشد ما على شرائط تسجيل مستقلة خاصـة به فقط ، فلا يسجل عليها أية مقابلات أخرى لمسترشدين آخرين حتى وأن اقفلت حالته فى المقابلة الختامية بحيث كان تسجيلها على أحد جانبى الشريط دون أن يسجل على الجانب الآخر أية كلمة ٠ فلا يجوز أن تسجل أية مقابلة لمسترشد آخر على الجانب الخالى من هذا الشريط ٠ فلكل مسترشد مجموعة شرائطه الخاصة به والمسجل عليها مقابلاته الارشادية لوحـده دون أن يشـارك فى التسجيل عليهـا أية مقابلات ارشـادية أخرى لمسترشدين آخرين ٠ وهذا الاجراء يسهم فى تحقيق مبدأ السرية التامة فى استخدام التسجيل السمعى لمقابلات المسترشدين ، كما يسهم فى سهولة حفظ شرائط التسجيل المتعلقة بكل مسترشد مع مستنداته وأوراقه داخل ملفاته ضمن سجلاته الخاصـة به وحده ٠

ومن الضرورى بمكان أن نوصى بأهمية وضع شريط التسجيل فى جهـاز

التسجيل ، وتحضيره وضبطه قبل دخول المسترشد فى غرفة الارشاد النفسى بحيث يكون جاهزا ومعدا للتسجيل مباشرة بمجرد أن يبدأ المرشد النفسى افتتاح المقابلة الارشادية فى بدايتها . ونؤكد على عدم ابداء أية محاولة من جانب المرشد لوضع شريط التسجيل فى المسجل أمام المسترشد ، أو ابداء أية محاولة لاعداده وضبطه فى حضوره حتى لا يستنفد جزءا من الفترة الزمنية المخصصة للمقابلة الارشادية فى أجراء مهنى لا يدخل فى بنائها وتطورها بطريق مباشر ، وحتى لا يتسبب ذلك فى احراج موقف المسترشد مما قد يسبب له ارتباكا أو أضطرابا نحن فى غنى عنه . وعلى فرض أن المسترشد قد كتب اقرارا بالموافقة على تسجيل مقابلاته الارشادية موقعا عليه ، الا أن الامانة المهنية تتطلب تذكيره بذلك قبل البدء فى افتتاح المقابلة وقبل البدء فى تسجيلها ، ولعل بعض العبارات التمهيدية تفيد فى ذلك مثل : (لقد وقعت على اقرار يفيد بعدم اعتراضك على تسجيل مقابلاتك الارشادية ، هل تمانع الآن فى البدء فى تسجيل هذه المقابلة ؟) فاذا أجاب المسترشد بالايجاب ، يضغط المرشد النفسى على مفتاح التسجيل للبدء فيه ، واذا أنكر أو اعترض ، يحاول المرشد اقناعه مرة أخرى باهمية هذا التسجيل حتى يمكن تسجيل مقابلاته برضائه ، أو يحترم وجهة نظره بعدم التسجيل فيعدل عنه .

وبالرغم من الفوائد العديدة التى تجنى من مهارة التسجيل السمعى الا أننا ننصح بعدم الافراط فيها بلا مبرر ولاسيما اذا طالت الفترة الزمنية المستغرقة فى عمليات الارشاد الكلية واذا كثر عدد المقابلات الارشادية. لذلك يجب ألا تستخدم مهارة التسجيل السمعى فى المقابلات التى تتكرر عبر فترة زمنية طويلة تصل الى شهور لانها ستكون مكلفة ماديا ، ومعوقة من ناحية حفظ وتخزين الشرائط المسجل عليها هذه المقابلات . ومن ناحية أخرى ، ننصح باستخدام هذه المهارة فى المقابلات الارشادية التى تستغرق اسابيع وذلك تبعا لكل حالة تعرض على المرشد النفسى ، ووفقا لاستراتيجياته التى يستخدمها فى التعامل معها . ولعل من أهم الفوائد التى يمكن أن تعود على المرشد النفسى من استخدام مهارة التسجيل السمعى هو تطوير خبراته المهنية وذلك بالتعرف على جوانبها الايجابية وجوانبها السلبية وبالاحساس بمواطن القوة فى استراتيجياته وبنقاط الضعف فيها من خلال مقابلاته الارشادية مع مسترشديه أولا بأول . ومن ثم ، فاننا ننصح باستخدام مهارة التسجيل السمعى فى المقابلات الاولية وعند استخدام استراتيجية جديدة يحاول المرشد النفسى أن يجريها مع حالات معينة . هذا علاوة على استخدامها بصورة أساسية فى أغلب المقابلات الارشادية لأنها تعتبر افضل

من مهـارة تسجيل النقـاط فى كونهـا تمثـل سجلا كاملا لوقائع المقـابلة بحـذافيرها منذ افتتاح المقابلة وحتى اقفالها • وتعتبر افضـل من مهـارة التسجيل المرئى فى كونها تمثل السهولة فى الاستعمال والتشغيل ، والاقتصاد فى النفقات والتكاليف •

وقد يبـدو واضحا تاثير استخدام مهـارة التسجيل السـمعى عـلى المسترشد ورد فعلهـا عليه منـذ أول وهلة ، حيث يبـدو عليه الارتبـاك والاضطراب فى التعبير عما يكنه فى نفسه أثناء محادثته مع المرشد النفسى • لذلك يجب على المرشد أن يغرس الثقة فى استخدام هذه المهارة وان يحاول ازالة اى مظاهر للشك والريبة تغلف كلمـات المسترشد • كمـا يجب عليه أن يزيل اى علامات للمخاوف التى تختبىء خلف عبـاراته وذلك بالتاكيد على أن مبـدأ السرية المطلقة مكفول فى المقـابلة الارشادية • ومرة أخرى يجب على المرشد النفـسى الا يتوانى عن تفسـير وتحليل الهـدف العام من استخدام مهـارة التسجيل السمعى ، وألا يتوانى عن سرد وشرح الفوائد الهامة التى تجنى منها • ومن ثم ، عليه الا يستمر فى المقابلة الارشـادية ولا يبدأ بممارسة أية استراتيجية طالما المسترشد لم يكن مستعدا للمشاركة فى المقابلة • فالاستعداد النفسى للمسترشد شرط أساسى للاستمرار فيهـا • ولعل المثل الذى ضربه بنجامين (Benjamin, 1981) عندما سأله أحد المارة فى الشارع عن عنوان ما وأخبره به ، وجد السائل يتجه نحو الاتجـاه المضاد للاتجاه الذى وصف له ، عندئذ سأله بنجامين عن السبب أجابه السائل : (اننى لم أستعد بعد !!) ، يؤكد أهمية استعداد المسترشد للمقابلة •

وسوف نستعرض فيما يلى بعضا من التعليقات التى قد يبديها كل من المرشد النفسى والمسترشد حول ما جاء فى التسجيل السمعى عند الاستماع الى الشرائط المسجل عليهـا المقابلات الارشادية التى تمت بينهما • وذلك بهدف توضيح الفائدة منها فى التغذية الرجعية التى تسهم فى نمو المرشـد النفسى المتخصص وتطـوره المهنى ، وفى تنمية شخصية المسترشد وتطوره الاجتماعى والتربوى والمهنى •

- **تعليقات المرشد النفسى :**

«يا الهى !! ... هل تحدثت كثيرا هكذا ! ؟ ان حديثى كان أكثر بكثير من حديث المسترشد .. اننى لم أتح له الفرصة الكافية لعـرض كل ما عنده .. سوف أحاول المرة القادمة ان شاء الله أن أقلل من حديثى بقدر الامكان» •

«يا ربى !! ... لقد قاطعت المسترشد كثيرا أثناء حديثه بلا مبرر .. لم أدعه يغـرض فكرته بصـورة مكتملة ... لقد شتت افكاره بمقاطعتى المستمرة له .. يا ترى هل لاحظ المسترشد هذا ؟ ... ارجو أن أكون اكثر صبرا وصمتا فى المقابلات المستقبلية ان شاء الله ، ولا اقاطعـه الا اذا دعت الضرورة لذلك» .

«لقد نسيت أن اركز على هذه النقطة فى مناقشتى مع المسترشد لعلها تقودنى الى الخيط الرئيسى فى حل مشكلته ... سوف آخذ بها مذكرة حتى لا أنسى أن أثيرها معه فى المقابلة القادمة ان شاء الله» .

«اظن اننى افضل بكثير هذه المرة من المرات السابقة ... لقـد كان حديثى اقل بكثير من حديث المسترشد .. لقد انصت اليه جيدا ولم أقاطعه الا عند الضرورة ... وقد ركزت على النقاط الهامة التى فتحت مجـالات اخرى قد تفيد فى العملية الارشادية» .

● تعليقـات المسترشـد :

«يا الهى !! ... اننى لم اتفوه بكلمة واحدة طوال الوقت .. لقـد كنت صامتا بصورة مزعجة ... لقد حاول المرشد النفسى مرارا وتكرارا فتح المجال لى للحديث ولكننى لم اتجـاوب معـه ... لـماذا حضرت اليه اذن ؟! اذا كنت لا أرغب فى الحديث ولا ارغب فى عرض مشكلتى لماذا أضيع وقتى ووقت المرشد النفسى ... لابد لى ان أكون أكثر ايجابية فى المقابلات القادمة ان شاء الله ، وأن أعرض مشكلتى بتلقائية» .

«يا ربى !! .. لقـد كنت متحدثا ثرثارا ملحـا فى حديثى معظـم الوقت ... اننى كنت اتحدث فيما يتعلق بمشكلتى وفيما لا يتعلق بها على الاطلاق ... ما الذى جعلنى أخرج عن موضوعى هكذا ؟! كان يجب على أن أركز فى حديثى على مشكلتى فقط هذا ما سوف أفعله فى المقابلات المقبلة ان شاء الله» .

«الحمد لله ... اعتقد اننى تطورت نوعا ما فى اتصالاتى اللفظية مع المرشد النفسى عن المقابلات السابقة ... لقد استفدت فعلاً من الاستماع الى صوتى المسجل تسجيلا سمعيا فى تطوير اتصالاتى اللفظية» .

مهـــارة التسجيل المرئى

SKILL OF VIDEOTAPE RECORDING

تتميز مهارة التسجيل المرئى بانها تشتمل على الصوت والصورة معا ،

حيث يتضح للمشاهد كل من الرؤية والسمع ، والابصار والانصات حول كل ما يدور فى المقابلة الارشادية • وأصبحت الفائدة التى تجنى من مهارة التسجيل المرئى لا ترتكز على الكلمة وحدها ، بل أصبح التركيز على حركات الجسم وتعبيرات الوجه لكل من المرشد النفسى والمسترشد • لذلك تعتبر مهارة التسجيل المرئى من أهم الوسائل التى توضح الاتصالات اللفظية وغير اللفظية ، الجيدة منها والرديئة ، بين طرفى المقابلة الارشادية ، المرشد والمسترشد • ومن ثم ، يمكن تعديل أو تغيير أية استراتيجية ارشادية تبدو غير مناسبة فى التعامل مع حالات معينة •

وتتيح مهارة التسجيل المرئى الفرصة للتقويم الذاتى للعملية الارشادية بعناصرها الكلية حيث يمكن الحصول منها على التغذية الرجعية الفورية لسلوكيات كل من المرشد والمسترشد بأنفسهما دون الحاجة الى الاعتماد على الآخرين فى ذلك ، فهما يريان أنفسهما بأعينهما دون أن يخبرهما أحد عنهما • ان دراسة اتصالاتهما اللفظية والعضوية يمكن أن تتطور وتتقدم بناء على استخدام مهارة التسجيل المرئى حيث يمكن للمرشد النفسى ان يرى نفسه كما يراه المسترشدون ، ويمكنهم أن يروا أنفسهم كما يراهم المرشد النفسى • ويمكن أن يتحقق التقويم الذاتى للمقابلة الارشادية بالتركيز على ، والتدقيق فى عدد من المشاهدات المرئية نذكر منها ما يلى :

أولا : التغيرات فى تعبيرات الوجه بالنسبة لكل من المرشد والمسترشد اثناء الحديث والانصات ، وتنوع هذه التعبيرات بما يتفق مع جدية الحديث أو تفاهته ، وبما يتلاءم مع ايجابية الانصات أو سلبيته ، وذلك على مدى الفترة الزمنية المستغرقة فى المقابلة الارشادية • ولعل بعض التعليقات من المرشد والمسترشد حول هذه المشاهدات كما نعرضها فيما يلى توضح ما نقصد اليه •

● **تعليقات المرشد النفسى :**

«يا الهى !! يبدو على علامات التعب والاجهاد وكأننى أعمل فى البناء أو فى قيادة سيارة نقل كبيرة طول الوقت • لماذا ابدو هكذا ؟ •• يجب أن اراعى ذلك مستقبلا حتى لاينزعج المسترشد مما يبدو على وجهى باذن الله» •

«يا ربى !! ••• لماذا كنت منفعلا أثناء حديثى مع المسترشد ؟ لماذا كان صوتى جهوريا هكذا ؟ هل كنت فى شجار معه ؟ أرجو ألا يكون المسترشد لاحظ ذلك على • يجب أن أكون أكثر هدوءا وأخفض صوتا فى المقابلات المقبلة ان شاء الله» •

«يا الله ••• ما هذا الذى افعله ؟ كنت شاردا عن المسترشد أثناء صمتى وانصاتى اليه عندما كان يعرض مشكلته • المفروض أن أتابعه أثناء حديثه ولا أشرد عنه» •

● تعليقــات المسترشــد :

«هل كنت كذلك حقا ؟ ... لماذا يبدو على ! خوف والرهبة ؟ .. من أى شىء ؟ لا أدرى ما الذى أصابنى أثناء تلك المقابلة ؟» .

« لقــد كنت عصبيا بدرجـة ملفتة للنظر .. لمــاذا العب فى أصابعى وأقرضها هكذا ؟ هل هناك شىء يستدعى كل هذه العصبية ؟» .

«لقد كنت صامتا معظم الوقت خلال فترة المقابلة ، لقد حاول المرشد مرارا وتكرارا أن ينتزع منى الكلمــات ولكن بدون جدوى !! ، لماذا أتيت اليه أذن ؟ أليس من المفروض أن أخبره بكل شىء يؤرقنى» .

ثانيا : ممارسة الاتصال البصرى (eye - Contact) بين المرشد والمسترشد ومدى تركيزه بينهما بما يتناسب مع طول الفترة المستغرقة فيها أو قصرها ، وبمــا يتصف به من استمرارية أو تقطــع ، وذلك فى حــدود المعقــول من المسموح به فى محاضرة المسترشد ، أو فى أطار التسامح معه للافلات عند مواجهته بتساؤلات قد تكون محرجة له ولكنها لازمة وضرورية لالتقاط خيط ما قد يحل المشكلة التى جاء يسعى من أجل مساعدته فى حلها . وفيما يلى بعض التعليقات من المرشد والمسترشد التى قد توضح المعنى المقصود .

● تعليقــات المرشــد النفسى :

«هل هذا معقول ؟! اننى لم أحاول أبدا ان أنظر الى المسترشد ربما يظن الآن أننى لا أهتم به ، ولا أعير اهتماما لمشكلاته التى جاء من أجل مساعدته فى حلها . يجب على أن أنتبه الى ذلك مستقبلا ان شاء الله ، ولا أحيد ببصرى عنه أثناء حديثه معى حتى أشعره بالاهتمام والتقبل» .

«يا الهى !! لقد كنت مفــرطا كثيرا فى الاتصال البصرى بينى وبين المسترشد . لقد حاصرته طويلا بنظــراتى المستطلعة المستجوبة . مسكين هذا المسترشد ، لقد حاول الافلات منها ولكنه حوصر لدرجة عقدت لسانه عن الافصاح عما يريد أن يخبرنى به . يجب الا أغالى هكذا فى المقابلات القادمة ان شاء الله» .

«يا ربى !! لم يمارس اتصالى البصرى مع المسترشد بالفنية المقصودة منه ، لقد كنت أحيد ببصرى عنه أثناء تناوله النقاط الهامة فى مشــكلته ، بينما كنت أركز عليه عند الثرثرة فى الحديث . يجب الا يكون اتصــالى البصرى معه متقطعا هكذا بلا معنى ، بل يجب أن يكون مستمرا أثنــاء عرض الجوانب الهــامة من المشكلة ومتقطعا أثنــاء البعد عنها والتسرب خارجها» .

● تعليقــات المسترشــد :

«لماذا ينظر المرشد الى هكذا ؟ ماذا يريد منى ؟ يجب على ألا أبادله

نظراته وأهرب منه · اريد أن يحرجني فأخبره بكل شيء ؟ لا والله لن ينال مني أبدا ، ساكون حذرا في عرض ما أريد أن أخبره به ، وفي اخفاء ما لا أحب أن يعرفه» ·

«لماذا اتجاهل نظرات المرشد هكذا ؟ لما لا أنظر اليه عندما يحدثني أو اتحدث اليه ؟ هل اخجل من شيء ؟ يجب أن أتحداه ولا أحيد ببصري منه · سوف يكون اتصالي البصري معه في المقابلات القادمة ان شاء الله دليلا على صدق ماأقول، وانكارا لما قديظن بي من اخفاء شيء لم أخبره به»·

«لماذا كنت مترددا هكذا عند النظر الى المرشد ؟ لم كان الاتصال البصري بيني وبينه متقطعا هكذا بلا مبرر ؟ ما عساه يظن بي ؟ يجب أن يكون اتصالي البصري معه مستمرا عندما يستدعي الأمر ذلك» ·

ثالثا : الفترة الجدية المستغرقة في المقابلة الارشادية ومدى تاثير طولها أو قصرها على بعث الملل في نفس المسترشد ، والفترة المرحة المستغرقة فيها ومدى تاثيرها على تجديد النشاط الذهني للمسترشد ، أو على الانزلاق به الى هاوية التهريج · وسوف نذكر بعض التعليقات من المرشد والمسترشد حول هذه المشاهدات التي توضح هذا المعنى على النحو التالي :

● **تعليقات المرشد النفسي :**

«يا الله ! ما هذا الذي حدث ؟ لقد كنت جادا في حديثي مع المسترشد طول الوقت مما جعلني ابدو وكانني ثقيل الظل · لقد كانت المقابلة مملة ··· انني أرى علامات السأم والملل على وجه المسترشد · يجب أن أكون مرحا بعض الوقت في المقابلات القادمة أن شاء الله حتى لا تبعث المقابلة الملل في نفس المسترشد ··» ·

«سبحان الله !! لقد كنت مبتسما طول الوقت بلا سبب ! · لقد كنت فاغرا فمي بلا مبرر !! · لقد كان شكلي حقا مضحكا · كنت أبدو وكانني مهرج · لعل هذا بسبب قلقي على مدى كفاءتي المهنية في المقابلة · قد يكون انعكاسا بعدم ثقتي في نفسي كمرشد نفسي · لا والله ، لن يحدث ذلك مستقبلا في مقابلاتي القادمة ان شاء الله» ·

«اعتقد انني كنت معقولا لحد ما ، فلم أكن جادا في حديثي مع المسترشد لدرجة تبعث على الملل ، ولم أكن مرحا معه لدرجة تنزلق بالمقابلة الى هاوية التهريج» ·

● **تعليقات المسترشد :**

«ما الذي جعلني عابسا هكذا طول الوقت ؟ ان الابتسامة لم تعرف

طريقها الى شفتى خلال الفترة المستغرقة فى المقابلة • لقد حاول المرشد أن يكون مرحا معى ، وان يضع البسمات على وجهى ولكننى كنت ارفضها باستمرار وأقاوم استقرارها عليه • لقد كان سلوكى باعثا على الملل ، سوف أحاول تغييره فى المقابلات القادمة باذن الله ، وعسى أن يتقبلنى المرشد مرة أخرى» •

«ما هذا الذى انتابنى اثناء المقابلة ، لقد كنت ضاحكا مقهقها طول الوقت وكأننى فى سيرك ، لقد نسيت نفسى ولم أحترم قدسيتها • لعلنى كنت أوارى قلقى وخوفى من المقابلة بضحكاتى تلك • يا ترى هل لاحظ ذلك المرشد ؟ •••• أرجو الا اكرر ذلك مستقبلا فى مقابلاتى القادمة بامر الله» •

«أظن اننى كنت متجاوبا مع المرشد فى جديته ومرحه ، فلم أكن عابسا عندما حاول ان يخفف عنى هول المشكلة بابتسامته الرقيقة ، ولم أكن مازحا عندما كان يناقشها بجدية واهتمام • لعله راض عن سلوكى ، ولعلنى أكون قد وفقت فى المشاركة الايجابية فى بناء المقابلة الارشادية» •

ومما تجدر الاشارة اليه ، أن مهارة التسجيل المرئى لا تستخدم فى كل مقابلة من المقابلات العادية اليومية مع المسترشدين ، وذلك لانها مكلفة فى نفقات التسجيل والحفظ والتخزين ، ولكنها تستخدم كلما دعت الحاجة اليها وكلما الحت الضرورة فى استخدامها مثل دراسة حالة معينة ، أو دراسة ما دار فى مقابلة خاصة بمسترشد ما ، أو عند مواجهة مسترشد معين بسلوكيات معينة إبداها اثناء المقابلة • وتمارس مهارة التسجيل المرئى غالبا بغرض التدريب على تمثيل الادوار ، وتدريس استراتيجيات الارشاد ، والتمرين على مهارات وفنيات المقابلة • وقد أشار برجر ، (Berger, 1970) الى أن التسجيل المرئى (the vidcotape) يوجد فى المختبرات الارشادية بين عدد من المعدات الاساسية اللازمة للتدريب ، والعلاج والبحث فى المدارس والعيادات ، والجامعات • وتستخدم مهارة التسجيل المرئى أكثر ما يمكن فى علاج الادمان على الخمور والمخدرات حيث يواجه المسترشد بسلوكياته غير السوية ، وهيئته الرثة ، ومنظره الكريه ، وذلك ضمن الاستراتيجية الارشادية المخططة لمثل هذه الحالات •

ومما هو جدير بالذكر ، أن التعليقات التى نسبت الى كل من المرشد النفسى والمسترشد فى هذا الكتاب مقتبسة بتصرف من تعليقات حقيقية وردت على السنة عدد من المرشدات النفسيات اللاتى كن تحت التدريب فى مرحلة الماجستير الارشادى ، والمسترشدين الذين تعاملن معهم فى مختبر الارشاد النفسى بجامعة ميشيجان فى مدينة اربر الامريكية • وذلك كان خلال التغذية الرجعية (Feedback) التى كانت تمارس معهم تحت اشراف المؤلف فى شتاء عام ١٩٨١ •

اهداف مهـــارات التسجيل

GOALS OF SKILLS RECORDING

ان ممارسة مهارات التسجيل للمقابلة الارشادية على اختلاف انواعها، مهـارة التسجيل الكتابى ، مهارة التسجيل السمعى ، ومهـارة التسجيل المرئى تحقق أهدافا ضرورية وجوهرية وتعتـبر من الاسس الهـامة ومن العوامل الاساسية فى بناء المقابلة الارشادية وتطورها نحو تحقيق أهدافها، وذلك لأن هذه المهارات تسهم الى حد كبير فى الآتى :

أولا : دراسة ومراجعة حالة المسترشد فى فترة اضافية خارج الوقت المحدد للمقابلة الارشادية عندما يجد المرشد النفسى ضرورة لذلك ، مستغلا وقت فراغه فى تحقيق هذا الهدف .

ثانيا : دراسة ومراجعة حالة المسترشد مع زميل أو أكثر من العـاملين فى الحقل الارشادى أو فى حقل مهنى آخر وثيق الصلة به اذا وجد المرشد النفسى أهمية لذلك .

ثالثا : التاكد من ملاءمة الاسلوب المهنى ودقة الخطوات الاستراتيجية وسـلامة البنـاء الارشادى فيما ينتهجه المرشد النفسى عنـد تعـامله مع مسترشده ، ومتـابعة مراحل التطـور التى تطرأ على سلوكه ، وتنمية خصائص النمو التى تعترى شخصيته .

رابعا : اكتشـاف عوامل الضغط ونقـاط الخلـل والسلبيات التى قـد تكون تسللت الى المقابلة الارشادية حتى يمكن تلافيها فى المقابلات اللاحقة. واكتشاف منـاطق القوة والايجابيات التى اكتنفت المقـابلة والعمل على تدعيمها .

خامسا : مواجهة المسترشد بأقواله وأفعاله وذلك بإعادة تشغيل شرائط التسجيل بنوعيها السمعى والمرئى أمامه وعـلى مسمع ورؤية منه اذا كان المسترشد من النوع المقاوم(resistable) لاستعادتها واسترجاعها خلال المواجهة اللفظية بينه وبين مرشده النفسى،أو اذا كان من النوع المنكر لها (deniable) .

سادسا : التاثير على سلوك المسترشد حيث يمكن تغييره ، أو تعديله وتطويره نحو الافضل وذلك عندما يسمع بأذنيه صوته ممزوجا بنغمة لم تعجبه ، أو يرى بعينيه نفسه فى أوضـاع لم يرتاح لها ، ومن ثم يحـاول المسترشـد بعد الاستماع ورؤية شرائط التسجيل المسجـل عليها مقـابلاته الارشادية أن يتخلص من سلوكه السابق جاهدا تغييره وتعديله نحو الافضل.

سابعا : مسـاهمة المسترشـد ومشـاركته الايجابية فى مناقشـة حالته

ومشكلته كفرد مستقل عنها عندما يعاد عليه تشغيل شرائط التسجيل وكأنها تخص فردا آخر • ومن ثم يمكن أتاحة الفرصة له لابداء رأيه فيها والتعبير عن شعوره نحوها والانطلاق نحو حلها •

ثامنا : تنمية شعور المسترشد بالارتياح النفسى عندما يسمع باذنيه ويرى بعينيه مدى الاختلاف والتطور الذى طرأ على سلوكياته ، ومدى التقدم الذى وصل اليه عندما يقارن بين شرائط التسجيل فى المقابلات الاولى مع شرائط التسجيل فى المقابلات اللاحقة لها ولاسيما النهائية منها • وهذا فى حد ذاته يعتبر من اهم العوامل فى تنمية شخصية المسترشد ، حيث يتأكد من ثقته فى قدرته على التطور نحو الافضل •

تاسعا : الاعتماد على هذه المهارات التسجيلية (الكتابية ، السمعية ، المرئية) كمرجع هام للمرشد النفسى يمكن الرجوع اليها فى أى وقت يحتاجها فيه لمصلحة المسترشد سواء كان ذلك بغرض مساندته ومساعدته فى حياته الجديدة بعد اقفال حالته ، أو اذا ـ لا قدر الله ـ حدث للمسترشد نكوص وعاد مرة اخرى للمرشد النفسى من اجل الانتظام فى عملية الارشاد من جديد •

عاشرا : امكانية استخدام هذه المهارات التسجيلية من قبل المرشد النفسى كمقياس يقيس عليها أو يبنى على منوالها أساليب ارشادية مماثلة لما اتخذ فيها لحالات تمر عليه مشابهة لمثل الحالات المسجلة كتابيا وسمعيا ومرئيا • ولو أن هذا الهدف لا يقره ولا يحبذه بعض العاملين فى حقل الارشاد النفسى لأن كل حالة قد تختلف عن الأخرى ولو فى حدث بسيط يستدعى تعديلا فى الاستراتيجيات الارشادية المستخدمة سابقا مما يستلزم اتباع استراتيجية جديدة •

حادى عشر : المساعدة على التقويم المستمر للاستراتيجيات المتباينة التى يستخدمها المرشد النفسى فى مقابلاته مع مسترشديه وفق حالاتهم ومشكلاتهم المختلفة • فعندما يراجع المرشد النفسى مواد التسجيل الكتابى والسمعى والمرئى يمكن له أن يقوم نفسه مما يستلزم التعديل والتبديل والتطور ، ويقوم خبراته مما يستلزم الغربلة واعادة النظر والتدعيم ، نحو الافضل • ومن ثم تعود الفائدة الناتجة عن هذا التقويم على المسترشدين بصورة عامة ، وعليه هو شخصيا ومهنيا بصفة خاصة •

الخلاصـــة

يشمل التسجيل فى المقابلات الارشادية ثلاث مهارات رئيسية تتمثل فى : (١) مهارة التسجيل الكتابى على اختلاف أهدافه ، (٢) مهارة التسجيل السمعى على اختلاف أشكاله ، (٣) مهارة التسجيل المرئى الفورى ، مما

يكون ما يسمى بسجلات المسترشدين التى يجب أن يحتفظ بها فى غرفة الارشاد النفسى تحت رعاية المرشد شخصيا ودون أن تمتد اليها أى يد غريبة ، منطلقا من مبدأ السرية الذى يجب أن يكتنف المقابلة الارشادية ٠ وبالرغم من أن مهارات التسجيل على اختلاف أنواعها ضرورة ملحة لا غنى عنها فى اية مقابلة ارشادية،الا أنه لايمكن أن تمارس أى منها الا بعد موافقة المسترشد عليها كتابيا ٠ وعلى المرشد النفسى أن يحترم رغبة المسترشد اذا رفض مبدأ التسجيل فى أية صورة من صوره أو لأية مقابلة من مقابلاته ، وفى نفس الوقت عليه ألا يستسلم بسهولة لاعتراض المسترشد على التسجيل بل يجب عليه محاولة اقناعه بأهميته وضروريته فى بناء المقابلة الارشادية ونموها لصالح المسترشد نفسه ، على أن يكون الاقناع بلباقة مقترنة بابتسامة خالية من أى ضغط أو علامات للاستياء والتبرم من جانب المرشد النفسى ٠ كما يجب استئذان المسترشد عند البدء فى التسجيل حتى ولو أقر بموافقته عليه كتابة مما يدل على احترام مشاعره وتقبله وتعميقا للثقة فى المقابلة الارشادية ٠

وهناك عدة توصيات يجب أن تؤخذ فى الاعتبار عند التسجيل الكتابى ذكرت فى نقاط محددة هى : (١) يجب أن تكون العبارات والجمل المكتوبة قصيرة وواضحة ومكتملة ، (٢) يجب أن تنظم المادة المكتوبة فى تسلسل منطقى ، (٣) يجب ان تشتمل المادة المكتوبة على العبارات الوصفية التى تتناول الجوانب الاساسية الاربعة لشخصية المسترشد ، (٤) يجب أن تشتمل المادة المكتوبة على خلاصة وافية لحالة المسترشد ، و (٥) يجب عدم اهمال أية معلومة تفيد المسترشد مهما كانت تفاهتها ٠

وتعتبر مهارة تسجيل النقاط هامة جدا فى المقابة الارشادية حتى ولو تم تسجيلها سمعيا أو مرئيا أو بكليهما ، حيث أنها تضع الاشخاص والاحداث الهامة فى حالة المسترشد فى بؤرة التركيز على المشكلة ، التى جاء يسعى من أجل مساعدته فى حلها ٠ وقد يتم تسجيل النقاط فى حضور المسترشد أو بعد خروجه وهذا يتوقف على استراتيجية المرشد النفسى التى يتبعها فى مقابلاته الارشادية بشرط ألا يغير أسلوبه فى أخذ النقاط وكتابتها حتى لا يبلبل فكر المسترشد ، كما عليه أن يوضح ذلك له منذ المقابلة الاولى معه ٠ ويجب على المرشد النفسى ان يكون مرنا فى تسجيل النقاط بما يريح المسترشد حيث يمكن أن يمارس هذه المهارة فى حضوره أو بعد خروجه حسب ما يرتاح له المسترشد وتهدأ له نفسه ٠ ويجب مراعاة عدة محظورات فى تسجيل النقاط ، منها : (١) عدم تحويلها الى وسيلة املائية من المسترشد الى المرشد ، (٢) عدم تضمينها أية تخمينات أو توقعات من المرشد ، (٣) عدم تضمينها أى آراء من المرشد على فرض أنها حقائق ،

(٤) عدم تركها تحت نظر المسترشد أو فى متناول يده ، (٥) عدم تركها فى متناول يد مسترشد آخر ، (٦) عدم تحويلها الى وسيلة استجواب بوليسى، (٧)عدم الاعتماد عليها كلية فى بناء العلاقة بين المرشد والمسترشد.

يجب أن يكون لكل مرشد ملف خاص به يحتفظ فيه بكل المستندات والاستمارات المتعلقة بحالته ومشكلاته . وتمارس مهارة ملء المستندات والاستمارات من جانب المرشد النفسى وفقا لنوعين منها (أ) مستندات يحررها المسترشد بمعرفته سواء بخط يده اذا كان متعلما ، أو باملاء منه وبمساعدة السكرتير المهنى الذى يتولى كتابتها عنه اذا كان أميا ، حيث يتم ذلك فى صالة الانتظار على أن تقدم هذه المستندات للمرشد النفسى بوقت كاف قبل أن يرى المسترشد حتى يكون فكرة مبدئية عنه وعن حالته التى يعانى منها ، وتشتمل هذه المستندات على : (١) اقرار بالموافقة على تسجيل وملاحظة المقابلة الارشادية (٢) اقرار بامكانية الاطلاع على ملف المسترشد ونتائج اختباراته المختلفة ، (٣) اقرار بحالة المسترشد ، و (٤) سجل المسترشد الشخصى - (ب) أما النوع الثانى من هذه المستندات فهى التى يحررها المرشد النفسى بمعرفته وبخط يده ولا يجوز أن يكلف غيره بتحريرها حيث أن اى تسرب لأية معلومة منها تهدم الثقة بينه وبين المسترشد ، وتشتمل هذه المستندات على : (١) استمارة تقويم مبدئية ، (٢) استمارة تفسير الاختبارات ، (٣) تقرير عن تطور حالة المسترشد ، (٤) استمارة احالة المسترشد .

تختلف مهارة التسجيل السمعى (التسجيل الصوتى) من مدرسة ارشادية الى أخرى ، فمنها من يمارسها على شرائط حلقية ، ومنها من يمارسها على شرائط الكاترج ، ومنها من يمارسها على شرائط الكاسيت ، ويفضل تسجيل المقابلة الارشادية تسجيلا سمعيا على شرائط الكاسيت لعدة اعتبارات منها : (١) صغر حجم الشريط ، (٢) سهولة استعماله ونقله ، (٣) سهولة حفظه وتخزينه ، (٤) رخص ثمنه ، (٥) سهولة استخدام شرائط مستقلة فى تسجيل مقابلات مسترشد واحد فقط . ويفضل استخدام شرائط الكاسيت ذات التسعين دقيقة على الجانبين بحيث يسمح كل جانب بتسجيل خمس واربعين دقيقة وهى الفترة الزمنية التى يوصى بان تستغرق فى المقابلة الارشادية عادة . ويجب أن تسجل المقابلات الارشادية الخاصة بمسترشد ما على شرائط تسجيل خاصة به وحده فقط . ونؤكد على ضرورة وضع شريط التسجيل فى المسجل وتحضيره وتجهيزه وضبطه قبل دخول المسترشد فى غرفة الارشاد النفسى . كما يجب استئذانه قبل البدء فى التسجيل السمعى حتى ولو أقر بالموافقة على التسجيل كتابة منطلقا من مبدأ التقبل والاحترام .

وبالرغم من الفوائد العديدة التى تجنى من ممارسة مهارة التسجيل

السمعى الا أنه يجب عدم الافراط فيها بلا مبرر .ولعل من أهم الفوائد التى تعود منها على المرشد النفسى ، تطوير خبراته المهنية ، ولعل من أهم الفوائد التى تعود منها على المسترشد المساهمة فى نموه الشخصى . ويجب على المرشد النفسى الا يمارس مهارة التسجيل السمعى الا بعد أن يكون المسترشد مستعدا لها تماما بحيث يكون أكثر تقبلا لها ، وأهدأ نفسا .

تتميز مهارة التسجيل المرئى بانها تشتمل على الصوت والصورة معا، بحيث تكون الفائدة التى تجنى منها لاتركز على الكلمة وحدها،بل أصبح التركيز على حركات الجسم وتعبيرات الوجه لكل من المرشد والمسترشد،لذلك تعتبر مهارة التسجيل المرئى من أهم الوسائل التى توضح الاتصالات اللفظية وغير اللفظية بينهما . وتتيح مهارة التسجيل المرئى الفرصة للتقويم الذاتى للعملية الارشادية بعناصرها الكلية بالتركيز على عدد من المشاهدات المرئية منها : (١) التغيرات فى تعبيرات الوجه لكل من المرشد والمسترشد ، (٢) ممارسة الاتصال البصرى بينهما ، و (٣) الفترة الجدية المستغرقة فى المقابلة الارشادية .ولايمارس مهارة التسجيل المرئى بصفة مستمرة أو بصورة دورية لأنها مكلفة للغاية ،بل يقتصر ممارستها كلما دعت الحاجة اليها ، أو بغرض التدريب على تمثيل الادوار ،أو التدريس،أو فى علاج بعض الحالات مثل حالات الادمان على الخمور والمخدرات .

وتحقق ممارسة مهارات التسجيل للمقابلة الارشادية على اختلاف إنواعها سواء أكانت كتابية ،أم سمعية ،أم مرئية اهدافا جوهرية تعتبر من الاسس الهامة فى بناء المقابلة الارشادية . وقد ذكرت هذه الاهداف فى نقاط تفصيلية ، تلتقط منها : (١) دراسة حالة المسترشد خارج وقت المقابلة الارشادية ، (٢) دراسة حالة المسترشد مع زميل أو أكثر من العاملين فى الحقل المهنى ، (٣) التاكد من سلامة الاستراتيجية المتبعة مع المسترشد ، (٤) تقويم المقابلة الارشادية من حيث ايجابياتها وسلبياتها، (٥) مواجهة المسترشد باقواله وأفعاله فى حالة انكاره لها ، (٦) التاثير على سلوك المسترشد ، (٧) مساهمة المسترشد بايجابية فى مناقشة حالته ، (٨) تنمية شعور المسترشد بالارتياح النفسى ، (٩) الاعتماد عليها كمرجع هام للمرشد النفسى ، (١٠) استخدام هذه المهارات كمقياس يبنى عليه استراتيجيات جديدة ، (١١) المساعدة على التقويم المستمر لكل جديد من أساليب ارشادية .

تمـارين للمناقشـــة

أولا : «يوجد عدد من التوصيات التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند ممارسة مهارة التسجيل الكتابى» .

■ تناول ثلاثة من هذه التوصيات بشىء من التفصيل .

ثانيا : «يجب أن يكون المرشد النفسى مرنا فى تسجيل النقاط المتعلقة بالمقابلة الارشادية» .

■ ناقش هذه العبارة مع التوضيح بالامثلة .

ثالثا : اذكر المحظورات السبعة التى يجب مراعاتها فى تسجيل النقاط .

رابعا : «يوجد نوعان من المستندات التى يجب أن يحتفظ بها فى ملفات المسترشدين» .

■ وضح هذين النوعين من المستندات مع ذكر الامثلة من المستندات التي تنتمى لكل منهما .

خامسا : «يفضل استخدام شرائط التسجيل الكاسيت فى ممارسة مهارة التسجيل السمعى فى المقابلة الارشادية» .

■ اذكر العبارات التى دعت الى ذلك التفضيل ، مع بيان الافضل فى استخدامه من حيث الفترة الزمنية التى يمكن تسجيلها عليه، معللا السبب.

سادسا : «يمكن أن يتحقق التقويم الذاتى للمقابلة الارشادية بالتركيز على عدد من المشاهدات الناتجة من ممارسة مهارة التسجيل المرئى» .

■ ناقش هذه العبارة مع التوضيح بالامثلة من تعليقات كل من المرشد والمسترشد .

سابعا : ما هى الضروريات التى تستدعى استخدام التسجيل المرئى ؟

ثامنا : اذكر باختصار الاهداف الجوهرية التى يمكن تحقيقها من ممارسة مهارات التسجيل بانواعها فى المقابلة الارشادية .

تاسعا : تناول خمسة اهداف جوهرية يمكن تحقيقها من ممارسة مهارات التسجيل بانواعها فى المقابلة الارشادية بشىء من التفصيل .

عاشرا : وضح كيف يمكن للمرشد النفسى المتدرب (تحت التمرين) أن يكتسب المهارات المختلفة للمقابلة الارشادية ؟

الفصل السابع

مهارات استخدام المقاييس والاختبارات النفسية

SKILLS OF USE OF PSYCHOLOGICAL MEASURES AND TESTS

- ■ تقويم المقابلة الارشادية .
- ■ المقاييس النفسية .
- ■ الاختبارات النفسية .
- ■ الاختبارات النفسية المقترحة فى مجال الارشاد النفسى .
- ■ اهمية الاختبارات النفسية فى المقابلة الارشادية .
- ■ تطبيق الاختبارات النفسية .
- ■ مهارات تطبيق الاختبار النفسى .
- ■ مهارات تفسير الاختبار النفسى .
- ■ الخلاصـــــة .
- ■ تمارين للمناقشة .

لقد ألف الناس عامة والمشتغلون فى ميدان علم النفس خاصة ولاسيما المتخصصون منهم فى حقل القياس النفسى (Psychometrics) تداول مصطلحات: الاختبار ، القياس ، والتقويم (test, measurement, and evaluation) بصورة شائعة ومتكررة فى حياتهم اليومية وفى أعمالهم الروتينية • وقد تكون هذه المصطلحات دارجة التداول فى مفهوم العامة ، بينما هى فى الحقيقة تتصف بكونها ذات دلالات محددة فى أذهان ذوى الاختصاص من رجال علم النفس • وقد تبدو هذه المصطلحات واضحة المعنى فى فكر الكثيرين ، بينما هى فى الواقع تحتاج الى توضيح وتفسير حتى يفهم القصد من تداولها على أسس علمية وفنية سليمة • ولما كانت التفصيلات المتعلقة بهذه المصطلحات تقع خارج الاطار العام المحدد للهدف الاساسى من هذا الكتاب ، لذا سوف تكون الاشارة اليها وتوضيح القصد منها فى نطاق مختصر كمدخل ضرورى للهدف المباشر المراد تحقيقه من عرضها على هذه الصفحات وهو توضيح المهارات الممارسة فى استخدام المقاييس والاختبارات النفسية فى المقابلة الارشادية •

يطلق العامة من الناس لفظ التقييم على الترجمة العربية للمصطلح العلمى الوارد باللغة الانجليزية (Evaluation) ، بينما فى الحقيقة لا يوجد فى قاموس اللغة العربية كلمة تسمى تقييما ، حيث أكد علماؤها على أنها تسمى تقويما وليس تقييما • ولو أن العامة يشيرون الى استخدام لفظ التقويم للدلالة على تصحيح المعوج من سلوك البشر ، الا أن المفهوم العلمى للتقويم يشير الى الحكم على الاشياء والموضوعات وتقدير قيمتها الكلية ، أو اصدار الحكم على سلوك الافراد وتقدير مدى مايتميز به من ايجابية أو سلبية • ويرى البعض أن مفهوم التقويم يدل على عملية موازنة ومقارنة بين الاشياء ، والموضوعات ، أو السلوكيات بهدف المفاضلة بينها ، حيث يعتبر بمثابة الرقابة على الاداء والانجاز ، ويعتبر بمثابة المؤشر الدال على الجودة أو عدمها • ويرى جيج وبرلينر (Gage & Berliner, 1984) أن التقويم عبارة عن عملية اسناد قيمة معينة لشىء ما •

وبالرغم أن كثيرين من المشتغلين بالقياس النفسى ، يرون أن التقويم يتضمن بالضرورة عملية القياس ، حيث تعتبر احدى أدواته التى توفر له البيانات والمعلومات التى يمكن أن يبنى عليها الحكم على أمر ما ، وبالتالى يمكن تقدير قيمته ، وعلى فرض أن مفهوم التقويم أشمل وأعم من مفهوم

القيـاس ، الا أن عددا آخر منهم لا يؤيد مبـدأ بناء التقويم على أسس القياس.ويدعم الآخرون رأيهم بقولهم ان تقدير سلوك الفرد ليس بالضرورة يبنى على مقياس معين . ويرى لفرانسوا ، (Lefrancois, 1979) أن التقويم يجب أن يبنى على القياس ، ومن ثم فهو يتبعه دائما ، غير أنه يجب الا يغالى فى استخدام القياس على فرض انه افضل وسيلة متاحة للتقويم ، بل يجب استخدام القياس بحكمة وموضوعية وبشىء من الذكاء بدون افراط وبلا تفريط .

من البـديهى أن عمـلية القيـاس تتضمن عـددا من الادوات التى تستخدم فى تحديد الخصائص المراد قياسها لظاهرة ما . وقد تكون هذه الادوات فى صورة لفظية شفهية متبادلة بين شخصين ، أحدهما يسال والآخر يجيب ، وقد تكون فى صـورة قائمة مكتـوبة بها مفردات يطلب فحصها والاستجابة لها وفقا لما أعدت له ، وقد تكون فى صورة أشكال ورسـومات مرئيـة يراد معرفة الاستجابة لها عند تناولها وتداولها ، وقد تـكون فى صورة سمعية صادرة عن نغمات او أصوات معينة يراد التاكد من تاثيرها بدراسة استجابة ما لدرجـاتها أو الاختلافات فيها عند الاستماع اليهـا . ويطلق على هذه الادوات المستخدمة فى قياس الخصائص المعينة لظاهرة ما اسم الاختبارات Tests ، حيث تمثل كل اداة منها اختبارا معينا يقيس خاصية محددة او أكثر أعد خصيصا لقياسها . ومن ثم ، تعتـبر عمليـة القياس أشمل وأعم من مفهوم الاختبار .

تقـويم المقـــابلة الارشـادية

EVALUATION OF COUNSELING INTERVIEW

يشتمل مفهوم التقويم للمقابلة الارشادية على خطوات منتظمة تتخذ لاصدار الحكم على مدى كفاءة المقابلة وملائمتها لتحقيق أهـدافها ، حيث يمكن لهذه الخطوات أن توفر المعلومات والبيانات اللازمة لاصدار الحكم الصحيح عليها . ولعل أهم هدف يمكن تحقيقه من تقويم المقابلة الارشادية هو التعرف على الاستبصار الداخلى لكل من المرشـد النفسى الذى يديرهـا وللمسترشد الذى يعتبر المحور الاساسى فيهـا حتى يتمكن كل منهما من القيام بدوره خلالها على اكمل وجه وعلى أعلى مستوى من الاداء والانجاز مما يسهم فى تدعيم الكفاءة البنائية للمقابلة الارشادية . ولا تقوم عملية التقويم للمقابلة الارشادية على فراغ ، بل يجب ان تقام كلما دعت الحاجة اليها ولاسيما عندما يراد التاكد من فعـالية المقابلة ، والتعرف على نقاط الضعف ومواطن القوة فيها ، وتوصل الى ما حققته من اهداف ، واخيرا

عند التخطيط والتنفيذ للمقترحات المشتملة على عوامل تحسينها ونموها بما يعود بالنفع العام على كل من المرشد والمسترشد .

ومما تجدر الاشارة اليه، أنه توجد عدة اعتبارات هامة يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند القيام بعملية التقويم لأية مقابلة ارشادية حتى يتحقق الهدف الاساسى منها بصورة مرضية . ويمكن سرد عدد من هذه الاعتبارات على النحو التالى :

١ - يجب أن تراعى الموضوعية المطلقة ، وأن يراعى الحياد التام عند القيام بعملية التقويم دون التحيز لرأى ما أو التعصب لفكرة معينة ، دون المغالاة فى ابراز أى من الايجابيات أو السلبيات ، دون تزييف أو تحريف للنتائج ، ودون اخفاء للحقائق .

٢ - يجب أن تبنى عملية التقويم وفقا لأهداف موضوعية محددة ، مصاغة بكلمات واضحة وعبارات مفهومة بحيث يمكن قياسها وفقا للمقاييس المتاحة والمعمول بها فى حقل الارشاد النفسى بشرط أن تكون مقننة بما يتلاءم مع البيئة التى تستخدم فيها .

٣ - يجب ممارسة فنية التغذية الرجعية للنتائج المتحصل عليها من عملية التقويم ودراستها للتحقق من صلاحيتها، صدقا وثباتا، ومدى امكانية الاستفادة منها فى المقابلات الارشادية المستقبلية بما يسهم فى تدعيم كفاءتها البنائية وقدرتها على تحقيق أهدافها .

ويجب أن ننوه هنا الى الفرق بين تقويم المقابلة الارشادية بما يحقق تحسين أداء كل من المرشد والمسترشد فيها . مما يسهم فى تدعيم قدرتها على تحقيق أهدافها فى أقصر وقت ممكن ، وبين تقويم المسترشد فقط من أجل مساعدته على فهم ذاته والتعرف على جوانب شخصيته حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بنفسه فيما يتعلق بحل مشكلاته بما يتفق مع الموارد المتاحة فى البيئة التى يعيش فيها ووفقا لنظام القيم والمثل السائد فى المجتمع الذى يعيش فى كنفه . وتقويم المسترشد على هذه الصورة يدخل فى نطاق المهارات الممارسة من قبل المرشد النفسى فى استخدام المقاييس والاختبارات النفسية من أجل تحقيق النمو الذتى للمسترشد ، ومن أجل تحقيق تطوره الاجتماعى والتربوى والمهنى .

المقاييس النفسية
PSYCHOLOGICAL MEASURES

ارتبطت حركة القياس النفسى فى الولايات المتحدة الامريكية ارتباطا

وثيقا بحركة التوجيه النفسى منذ نشأتهما مع بداية هذا القرن ، وأثرت كل منهما فى الآخرى تاثيرا كبيرا ساهم فى تطورهما حتى وصلا الى ما وصلا اليه من تقدم وازدهار تجنى ثماره فى ميدان علم النفس الآن . وكان لظهور المقاييس النفسية فى تلك الفترة أثر كبير فى تطور استخدام نظرية السمات والعوامل (traits - and - factors) التى نادى بها فرانك بارسونز عام ١٩٠٩ (Frank Parsons, 1909) حيث أمكن قياس السمات المتعلقة بشخصيات الافراد ومدى ملائمتها للعوامل الناتجة من تحليل الوظائف المتاحة لهم ، وذلك من أجل وضع الرجل المناسب فى المكان المناسب . (راجع كتاب اسس علم النفس الارشادى للمؤلف) - من هذا يتضح مدى اهمية النتائج التى امكن تحقيقها من استخدام المقاييس النفسية فى مجال التوجيه النفسى منذ أوائل هذا القرن . ومن ثم فانه من الاجدى والاولى ان تحقق هذه المقاييس فوائد مماثلة لتلك التى حققتها فى عهد بارسونز (Parsons) بل أكثر منها عند استخدامها الآن فى حقل الارشاد النفسى فى عهد روجرز (Rogers) ، سكينر (Skinner) واليس (Ellis) وجلاسر (Glasser) ونحن على مشارف قرن جديد .

وبالرغم من أن مصطلح (القياس) يستخدم بمعان متعددة وكثيرة، الا أن صفوت فرج، ١٩٨٠ خصص استخداماته فى نطاق الاشارة الى كل من : عملية القياس، نتائج القياس، الادوات المستخدمة فى القياس، الوحدات التى يتضمنها القياس واضاف أن القياس يستخدم أيضا للدلالة على عملية تقدير المدى والفترة والبعد، او كمية الشىء. وذكر أحمد عبد الخالق، ١٩٨٠ أن البعض ينظر الى المقياس على انه مرادف للاستخبار، وقد أضاف أن المقياس أشمل من الاختبار وأعم ولو أن الاختبار يعتبر أدق. وذكر كل من غانم العبيدى وحنان الجبورى، ١٩٨١ تعريفا للقياس على اساس تقدير الاشياء والمستويات تقديرا كميا، وفق اطار معين من المقاييس المدرجة . واضافا بان القياس يعنى فى التربية مجموعة مرتبة من المثيرات أعدت لتقيس - بطريقة كمية أو كيفية - بعض العمليات العقلية أو السمات أو الخصائص النفسية . وهذه المثيرات قد تكون بهيئة أسئلة مكتوبة أو منطوقة أو سلسلة من الاعداد أو بعض الاشكال الهندسية أو النغمات الموسيقية أو الرسوم المختلفة. واستخدم جيج وبرلينر (Gage & Berliner, 1984) مصطلح الاختبار ليدل على معنى القياس بتعريف ذكر فيه انه عبارة عن اجراء منتظم يستخدم لقياس عينة من سلوك الفرد وذلك بهدف تقويم هذا السلوك وفق مستويات ومعايير معينة .

وفى حقل الارشاد النفسى ، يمكن تعريف المقياس النفسى على أنه وسيلة علمية تقدر بها الظواهر السلوكية المتعلقة بشخصية للفرد من جوانبها

الاساسية : الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية تقديرا كميا وكيفيا . وبناء عليه ، فان المقياس النفسى يمكن أن يقر الابعاد الاساسية للشخصية محددا درجة الانبساطية والعصابية والذهانية ، متناولا الظواهر الصحية والانفعالية الناتجة عنها . ويمكن للمقياس النفسى أن يقدر القدرات العقلية المتميزة كل منها بالتخصص فى أداء معين ، متناولا الدافعية والاتجاهات والاهتمامات المصاحبة لها . ويمكن للمقياس النفسى أن يقدر مدى العلاقات الاجتماعية بين الافراد ومدى تفاعلاتهم مع المجتمع الذى يعيشون فى ظله ، متناولا اتصالاتهم وديناميااتهم فى اطار الجماعات الصغيرة التى يشكلونها فى محيط الاسرة وفى نطاق العمل . ويمكن للمقياس النفسى أن يقدر مدى التحصيل الدراسى للفرد وعوامل تقدمه فيه أو تأخره ، متناولا ، امكانية الاختيار المناسب للشعب الدراسية المختلفة فيما يتفق مع قدراته وامكاناته واستعداداته وميوله واهتماماته . وأخيرا يمكن للمقياس النفسى أن يقدر المهارات المهنية المختلفة التى يتميز بها الفرد عن غيره والتى تمكنه من السرعة والدقة فى الاداء والانجاز لكل ما يوكل اليه من أعمال فى نطاق العمل الذى يقوم به .

ويمكن للمقياس النفسى أن يقدر أيا من تلك الظواهر السلوكية بوساطة أدوات معينة قد تكون لفظية شفهية ، تحريرية مكتوبة ، أو سمعية أدائية ، والتى يطلق عليها كلها فى مجموعها : الاختبارات النفسية . وقد يستخدم المقياس النفسى فى تقدير ظاهرة سلوكية واحدة مستخدما أداة واحدة أو أكثر (اختبار نفسى أو أكثر) لتحقيق هدفه وللتأكد من صدق نتائجه وثباتها . وقد يستخدم المقياس النفسى فى تقدير أكثر من ظاهرة سلوكية ، متناولا مجموعة من السمات والابعاد المرتبطة بالشخصية وجوانبها الاساسية ، مستخدما فى ذلك عددا من الادوات (الاختبارات النفسية) بحيث تختص كل منها بتقدير بعد معين أو سمة محددة ، أو قد تختص أى منها بتقدير أكثر من بعد وأكثر من سمة . ويطلق على هذا المقياس اسم : بطارية اختبار (Battery Tests) . وبالاضافةالى الخصائص السيكومترية ، يتوقف الاختيار المناسب للمقياس النفسى على عدة عوامل ، أهمها جميعا مهارة المرشد النفسى وكفاءته التى تسهم الى حد كبير فى تحديد المقياس الملائم لتقدير الظاهرة السلوكية التى يرغب فى قياسها . (وللمزيد من المعلومات فى هذا البحث يراجع كتاب القياس النفسى للدكتور صفوت فرج وكتاب استخبارات الشخصية للدكتور أحمد عبدالخالق) .

الاختبارات النفسية

PSYCHOLOGICAL TESTS

يرى عدد من المشتغلين بالقياس النفسى أن مصطلح الاختبار قد يساء

فهمه وتفسيره من قبل غير المتخصصين والمفحوصين على حد سواء ، لذلك أوصى نفر منهم باستخدام لفظ استخبار بدلا من مصطلح الاختبار. غير اننا نفضل فى هذا المبحث استخدام مصطلح الاختبار النفسى (Psychological test) للدلالة على ما نقصد توضيحه فى مجال الارشاد النفسى على فرض انه المصطلح الدارج والسائد بين الجميع سواء أكانوا من العاملين فى ميدان علم النفس أم كانوا من المتصلين به عن قرب أو بعد ولاسيما المفحوصين منهم . ولن نسرد هنا التعاريف المختلفة التى تناولت مصطلح الاختبار بصورة عامة ، ولكننا سنقتصر على توضيحه فى مفهوم محدد يدل على معناه ويشير الى القصد من استخدامه فى المقابلة الارشادية . ويمكن صياغة تعريف الاختبار النفسى على النحو التالى : **«الاختبار النفسى عبارة عن أداة علمية تتكون من مجموعة من مثيرات نفسية مقننة وفق معايير متلائمة مع البيئة التى يطبق فيها ، وذلك لدراسة ظاهرة سلوكية معينة» .**

ومن تحليل هذا التعريف نجد أنه يتكون من عدد من العناصر التى يجب توافرها حتى يحقق الهدف من استخدامه على أكمل وجه . ويمكن تفصيل هذه العناصر على النحو التالى :

العناصر التى يجب توافرها فى الاختبار النفسى :

١ ـ أداة علمية :

يجب أن يقدم الاختبار النفسى فى صورة أداة علمية مصممة بطريقة معينة بحيث تكون مشتملة على تعليمات محددة فيما يتعلق بالزمان والمكان الملائمين لاستخدامه ، كيفية تطبيقه ، الهدف من اجرائه ، الفئة العمرية المستفيدة منه ، ومفاتيح تصحيحه .

٢ ـ مجموعة من المثيرات النفسية :

يجب أن يتكون الاختبار النفسى من مجموعة من المثيرات النفسية التى تتعلق بالظاهرة السلوكية المراد دراستها اما بوسيلة سمعية أو ادائية ، أو على هيئة أشكال ورسومات وصور وغالبا ما تكون فى صورة لفظية قد تكون شفهية أو كتابية . وعموما تقدم هذه المثيرات على شكل بنود (items) محددة وواضحة فى صياغتها بحيث يكون كل بند منها مستقل عن البند الآخر ، ولايحمل اكثر من معنى ، ولايحتمل الاستجابة له بأكثر من اختيار واحد صحيح فقط من مجموعة الاختيارات المقترحة للاستجابة.

٣ ـ التقنين :

يعتبر التقنين (Standarization) من أهم الخصائص التى يجب توافرها

فى الاختبار النفسى على الاطلاق لأنه بدونه يصبح الاختبار النفسى بلا جدوى فى المجتمع الذى يطبق فيه · ولا يجوز استخدام اختبار نفسى ، قنن فى مجتمع ما ، فى دراسة ظاهرة سلوكية فى مجتمع آخر لم يقنن فيه لأنه لن يعطى نتائج صحيحة فى المحتوى ولا صادقة فى المضمون · ومن ثم قد لا يمثل المتوسط العام للدرجات الناتجة من تطبيق اختبار نفسى فى مجتمع ما نفس المتوسط العام للدرجات الناتجة من تطبيقه فى مجتمع آخر ، وبذلك تظهر انحرافات تطبيق فى النتائج مما تتسبب فى عدم صحتها وبالتالى عدم جدواها ·

ويرتبط التقنين عادة بكل من الثبات (reliability) والصدق (validity) ويرى هارمون (Harmon, 1978) انه ما لم يكن الاختبار ثابتا فى نتائجه فانه يصبح بلا جدوى · والمقصود بالثبات هو الحصول على نفس النتائج عند تطبيق الاختبار عبر فترات زمنية مختلفة على عدد من المفحوصين بواسطة نفس الفاحص بشرط ان تكون تطبيقاته المتكررة فى نفس المجتمع الذى أعد للاستخدام فيه · وبناء على هارمون ، أنصدق الاختبار يعنى قدرته على قياس ما هو متوقع منه أن يقيسه ·

ويضاف الى هذا المعنى للتقنين معنى آخر يقصد به استخراج معايير للأداء خاصة بمجتمع معين (norms) · ويتم ذلك من خلال سحب عينة أو عينات ممثلة لهذا المجتمع والتعرف على أدائها وحساب متوسطها وانحرافها المعيارى ، وتحويل هذا المتوسط ووحدات الانحراف المعيارى الى سلم من الدرجات المعيارية تقارن وفقا له درجات الفرد الواحد لتحديد موقفه على هذا السلم فى ضوء متوسطه · ومن ثم ، يمكن وصف المعيار باعتباره نسق من القيم الموزعة بشكل اعتدالى يناظر توزيع درجات المجتمع كله على المقياس بحيث يمكن من خلال هذا المعيار مقارنة درجة الفرد وبين موقعه على هذا التوزيع للمجتمع كله وما اذا كان موقعه يناظر لموقع المتوسطين فى أدائهم من أفراد هذا المجتمع أم يناظر للافراد أصحاب الاداء الاقل أو الاداء الاعلى من المتوسط العام ·

٤ ـ دراسة ظاهرة سلوكية :

يجب أن يحقق الاختبار النفسى هدفا ما ، فلا يعقل أن يستخدم اختبار ما دون أن يكون هناك هدف واضح يمكن تحقيقه من تطبيقه · وبالرغم من تنوع الاهداف العامة للاختبارات النفسية وفق استخداماتها ـ الا أن مضمونها لا يخرج عن الهدف الاساسى الموحد لها والذى يمكن أن يتحقق من تطبيق أى اختبار نفسى · ويحقق هذا الهدف دراسة ظاهرة

سلوكية معينة صادرة عن فرد ما أو عن مجموعة من الافراد يكونون متشابهين فى سمات معينة ، أو مختلفين فى حدود يحددها الاختبار مما يصنفهم تحت تصنيف مشترك • وتتناول دراسة الظاهرة السلوكية وصفها وتفسيرها وتحليل العوامل المحيطة بها ، وذلك فيما يتعلق بكثير من الابعاد المتعلقة بشخصية الفرد مثل الانبساطية ، والعصابية ، والذهانية ، وفيما يتعلق بالجوانب الاربعة الاساسية التى تشغل الاهتمام الارشادى والتى يكرس فى دراستها جهد المرشدين النفسيين وهى الجانب الشخصى والجانب الاجتماعى والجانب التربوى ، والجانب المهنى •

الاختبارات النفسية المقترحة فى مجال الارشاد النفسى

مما لا شك فيه ، أن هناك عددا هائلا من الاختبارات النفسية التى يمكن استخدامها فى مجال الارشاد النفسى ، منها ما نشر تجاريا باللغة الانجليزية وأصبح متاحا لمن يشتريها من المتخصصين سواء كانوا من الاكاديميين أو من الممارسين ، ومنها مازال تحت النشر ويمكن أن تتاح لمن يطلبها مباشرة من مصمميها • وذكر سندبرج (sundberg, 1977) أن عدد الاختبارات النفسية المنشورة باللغة الانجليزية وحدها وصل الى ١٢٧٠ اختبارا فى مختلف ميادين علم النفس ، غير أن عددا كبيرا منها لا يصلح للتطبيق • ويتوقف الاختيار الجيد للاختبار النفسى المناسب للحالة التى تستخدمها فى المجال الارشادى على خبرة المرشد النفسى ومدى كفاءته المهنية فى هذا المضمار ، مع الاخذ فى الاعتبار عدم استخدام أى من هذه الاختبارات النفسية المقننة فى مجتمعاتها الاصلية بصورة مباشرة فى مجتمعات أخرى دون أن تقنن فيها حتى يمكن الحصول على نتائج صحيحة وصادقة •

ويمكن الحصول على كافة المعلومات اللازمة عن هذه الاختبارات عن طريق الكتاب السنوى للقياس العقلى الذى يشرف عليه بورس (Buros) أو عن طريق بعض المؤسسات صاحبة الحق والامتياز فى نشر هذه الاختبارات مثل مؤسسة خدمة التوجيه النفسى الامريكية (American Guidance Service) أو اخصائيو الاختبار النفسى (Psychological Test Specialists) ولعل من أهم الاختبارات النفسية الشائعة والمقترحة فى المجال الارشادى تلك التى سنوردها على النحو التالى :

١ ــ بطارية الاستعدادات الفارقة (DAT) Differential Aptitude Test.

٢ ــ بطارية بل للتوافق (BAT) Bell Adjustment Test

٣ ــ قائمة ادواردز للتفضيل الشخصى (EPPS)
Edwards Personal Perference Schedule.

٤ – قائمة مونى للمشكلات (MPCL) Mooney Problem Check list.

٥ – اختبار منيسوتا المتعدد الاوجه للشخصية (MMPI)

Minnesota Multiphasic Personality Inventory.

٦ – بطارية استرونج كامبل للاهتمامات (SCII)

Strong - Campbell Interest Inventory.

٧ – مقياس كودر للاهتمامات (KGIS) Kuder General Interest Survey.

٨ – بطارية قيم العمل (WVI) Work Values Inventory.

٩ – دراسة القيم (SV) Study of Values.

١٠ – اختبار المصفوفات المتدرجة اللون (CPM)

Colour Progressive Matrices.

وقد وضع المؤلف بطارية اختبارات مقننة فى المجتمع الكويتى لقياس الجوانب الارشادية الاربعة من شخصية الفرد العربى المراهق سواء أكان ذكرا أم انثى تحت عنوان : «قائمة مشكلات الشباب : مقياس حاجات التوجيه النفسى لطلاب وطالبات المرحلة الثانوية» . وتتكون هذه البطارية من أربعة اختبارات يقيس كل منها حاجات التوجيه النفسى للشباب فى المجال الشخصى، والمجال الاجتماعى، والمجال التربوى، والمجال المهنى بالترتيب وعلى التوالى . (عمر ، ١٩٨٦) .

ونؤكد على عدم الافراط فى استخدام أى من الاختبارات النفسية فى المقابلة الارشادية بسبب وبدون سبب ، بهدف وبلا هدف حتى لا يتسبب هذا الافراط فى نتائج عكسية قد يكون لها آثار ضارة على المسترشد . لذلك فاننا ننصح بعدم استخدام أى من الاختبارات النفسية الا اذا دعت الحاجة اليه وكان من الضرورة بمكان لا يمكن الاستغناء عنه أو تجاهله . فعندما يجد المرشد النفسى أن حالة المسترشد الذى يقابله تستدعى اجراء اختبار ما لدراسة ظاهرة سلوكية معينة متعلقة به مما قد يسهم فى تنمية حالته وتطورها نحو الافضل ، عليه أن يخبره بذلك ، وأن يوضح له الهدف من الاختبار ، والفوائد التى سوف تجنى منه وتعود عليه ، وأن يقدم له كل ما يمكن أن يطمئنه من حيث السرية التامة التى تكتنف الاختبار وتفسير نتائجه وتسجيلها فى التقارير الخاصة بها . وهذا قد يكون دافعا للتقليل من تزييف الاستجابات لبنود الاختبار من جانب المسترشد اذا فكر أن يستجيب لتلك البنود بالصورة التى يعتقد بأنها ترضى توقعات الناس منه ، حتى ولو كانت مخالفة تماما لمشاعره الحقيقية نحوها . ومن ثم، يجب على

المرشد النفسى أن يؤكد على المسترشد ان تكون استجاباته لبنود الاختبار صحيحة وسليمة ومعبرة عن احساسه ومشاعره نحوها بصدق وأمانة حتى يمكن مساعدته فى حل مشكلاته بموضوعية وعلى أسس سليمة بناء على تلك النتائج التى يحصل عليها من الاختبار ان كانت نتائج صادقة وسليمة دون غش أو تزييف .

ومما تجدر الاشارة اليه ، أن استخدام الاختبارات النفسية المقننة فى مجال الارشاد النفسى،ولاسيما اختبارات الشخصية (personality) التحصيلية (achievement) ، القدرات (abilities) ، الاستعدادات (aptitudes) ، والاهتمامات (interests) سوف تزداد بصورة ملفتة للنظر فى مجال الممارسة خاصة الميدانية بصورة عامة وفى مجال الارشاد النفسى المدرسى بصفة خاصة فى المستقبل القريب ان شاء الله بناء على المؤشرات العالمية فى هذا الخصوص. وقد اشار شرتزر وليندن (Shertzer & Linden, 1979) الى أن المرشد النفسى المدرسى سوف يحتاج بشدة الى نتائج الاختبارات النفسية التى يطبقها التلاميذ فى المدرسة لتحسين ممارسته المهنية معهم . وقد اضافا بان هؤلاء التلاميذ واولياء أمورهم سوف يزداد اهتمامهم بهذه الاختبارات النفسية ، وذلك فى سبيل البحث عن المساعدة الفعالة فى الحصول على المعلومات الصحيحة المبنية على أسس علمية من أجل تحقيق الاختيارات التربوية والمهنية الاكثر توافقا معهم . ومما لاشك فيه ، أن استخدام الاختبارات النفسية المقننة فى مجال الارشاد النفسى يدعم الاساليب التقويمية غير الاختبارية مثل الملاحظة، ويحقق أكبر عائد ممكن من العملية الارشادية ككل - ومن ثم فان تكامل الاساليب الاختبارية المقننة والاساليب غير الاختبارية يدعم التقويم الحقيقى للفرد .

اهمية الاختبارات النفسية فى المقابلة الارشادية
THE IMPORTANCE OF PSYCHOLOGICAL TESTS IN COUNSELING INTERVIEW

ومما تجدر الاشارة اليه ، أن اغلب الاختبارات النفسية التى يتم تطبيقها فى المقابلة الارشادية تستهدف اكتشاف السمات الاساسية للجوانب الاربعة التى تكون شخصية الفرد والتى تتعلق بالنواحى الشخصية والنواحى الاجتماعية والنواحى التربوية والنواحى المهنية . ومن ثم ، يمكن مساعدة المسترشد فى اتخاذ قراراته بنفسه فيما يتعلق بالاختيار المناسب لمستقبله الدراسى أو لمستقبله المهنى من عدة خيارات وبدائل متاحة من ، ومبنية على نتائج هذه الاختبارات . وبناء عليه ، فان ارشاد الفرد الى

دراسة معينة أو مهنة ما لا يتم الا اذا توفرت عدة عوامل متضمنة نواحى شخصية متعلقة بالذكاء العام،مستوى التحصيل الدراسى،الميول،القدرات، الاستعدادات ، والاتجاهات ، ونواحى اجتماعية متعلقة بالظروف العامة المحيطة بالفرد وعلاقاته الاجتماعية الاسرية ، وتفاعلاته الاجتماعية مع المحيطين به،ومستويات الطموح والآمال والتطلع،ونواحى تربوية متضمنة المقررات والمناهج الدراسية التى استوعبها المسترشد ، مستويات التخرج من المعاهد العلمية التى التحق بها،والفترات الزمنية التى استغرقها فى التمرينات والتدريبات العملية اثناء الدراسة الاكاديمية،ونواحى مهنية متضمنة التحليل العام لمواصفات المهن المختلفة المتاحة فى البيئة التى يعيش فيها المسترشد ، الشروط العامة والمتطلبات اللازمة للالتحاق بها وللاداء الجيد فيها ، نظام الاجور والمكافآت والتعويضات التى تمنحها للمنسوبين اليها والتمرينات والتدريبات المهنية اللازمة لرفع كفاءة الانتاج فيها .

ويمكن الاستفادة من الاختبارات النفسية بعد الاختيار المناسب لدراسة معينة أو لمهنة ما ، وذلك من حيث التشعيب الملائم للتلاميذ وتوزيعهم على الفصول الدراسية المختلفة ، أو التشعيب الملائم للافراد وتوزيعهم على الاعمال المهنية والتوظيفية المتباينة،كل حسب مايتفق مع سماته الشخصية . كما يمكن بواسطتها المقارنة بين مستويات الاداء والانجاز فى المجال الدراسى أو فى المجال المهنى بعد انتظام الافراد فى أى منهما . ومن ثم،ترسم الخطط الملائمة التى تستهدف رعاية المتفوقين منهم،ودفع المتأخرين عنهم نحو التقدم فى الانتاج وذلك بعد دراسة العوامل والاسباب التى ادت الى تأخرهم عن زملائهم من حيث ادائهم وانجازاتهم فى مجالات كل منهم سواء أكان مجالا دراسيا أم مجالا مهنيا . ومن خلال الاختبارات النفسية التى تطبق فى المقابلات الارشادية فى كل من المعاهد الدراسية والمؤسسات المهنية يمكن اكتشاف حالات الاعاقة فى اى صورة من صورها الجسمية والنفسية والعقلية،والاجتماعية . ومن ثم يمكن تشخيصها وعلاجها أو رعايتها باحالتها الى المتخصصين فيها . ومن جهة اخرى،يمكن اكتشاف حالات العباقرة والموهوبين فى القدرة العقلية العامة والقدرات الخاصة من خلال تطبيق هذه الاختبارات،وبالتالى يمكن مساعدتهم فى ازالة العوائق التى قد تعرقل نموهم العقلى وتطورهم الشخصى والاجتماعى والتربوى والمهنى حتى يمكن الاستفادة من موهبتهم وعبقريتهم الى أعلى حد من الانتفاع .

ويؤكد هذا المعنى فيرنون (vernon, 1963) حيث اشار الى اهمية الاختبارات النفسية فى كل من : (١) الاختيار الدقيق لدراسة أو مهنة بما يتلاءم مع سمات الفرد الشخصية ومتطلبات الالتحاق فى كل منهما،والاختيار

الموضوعى لمنسوبى اى منهما بعد التدرج السليم فى الاداء والانجاز بهدف الترقى للمستويات الاعلى ، والاختيار المنصف لأصحاب التوافق السىء مع ظروف اى منهما وتحويلهم لأماكن أخـرى تكون أكثر تكيفا لهم ويكونون أكثر توافقا معها ، (٢) الارشاد النفسى للافراد عن طريق مدهم بالمعلومات اللازمة لهم وجمع المعلومات منهم فيمايتعلق بالنواحى الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية من أجل ايجاد افضل السبل للتوافق السوى مع البيئة التى يعيشون فيها ، (٣) البحوث من حيث دراسة ظواهر سلوكية معينة تتعلق بسمات الشخصية واثرها على تكوين الاتجاهات سواء أكانت ايجابية أم سلبية نحو أحداث معينة ،ومن حيث تقويم أساليب ارشادية وعلاجية معينة بهدف تدعيمها ان كانت مجدية أو تعديلها وتبديلها ان كانت غير مفيدة ٠.

وقد أكد شرتزر وستون (Shertzer & Stone, 1981) على أهمية استخدام الاختبـارات النفسية فى المقابلة الارشـادية بوساطة المرشدين النفسيين التى يمكن تلخيصها فى النقاط التالية :

(١) ضمان الحصول على معلومات دقيقة وموثوق فيها حول الفرد المسترشد فيما يتعلق بخصائصه الشخصية من أجل مساعدته على فهم نفسه والتعرف على مواطن القوة فى شخصيته ونقاط الضعف فيها ٠ كما يمكن التعرف على نموه الشخصى وتطوره الاجتماعى والتربوى والمهنى عبر فترات متباينة من الزمن ٠

(٢) امكانية التنبؤ بمدى الانجاز والاداء المستقبلى فى المجال الدراسى أو المجال المهنى ، والتعرف على العوامل التى تدعم هذا الانجاز وازالة العوامل التى تحول دون تحقيقه ٠

(٣) المساعدة فى التخطيط السليم لمستقبل الفـرد الدراسى أو المهنى حيث تتاح له الفرصة للاختيار السليم من عدة اختيارات وبدائل بما يتلاءم مع سماته الشخصية ، والعمل على حل المشكلات الناتجة عن سوء الاختيار والمشكلات الأخرى المتفرعة عنها ٠

(٤) المساعدة فى تقويم عمليات الارشاد النفسى ، وتدعيم ايجابياتها والتخلص من سلبياتها بما يحقق الهدف من المقابلة الارشادية ٠

تطبيـق الاختبـــارات النفسـية

ADMINISTRATION OF PSYCHOLOGICAL TESTS

لا يخلو عمل المرشد النفسى من اجراء اختبار أو أكثر فى مقـابلاته الارشادية مع مسترشديه اذ دعت الحاجة الى ذلك ، ويتم الاختيار المناسب

للاختبـار النفسى من مجموعة اختبـارات نفسية يجب أن تكون متوفرة ومتاحة بين يديه مثل اختبارات الشخصية، اختبارات الذكاء أو القدرة العامة، اختبارات القدرات الخاصة والاستعدادات والتحصيل، اختبارات الميول والقيم والاتجاهات ، ... وما شابهها . ويجب أن يكون الاختبار الذى وقع عليه الاختيار ملائما لطبيعة الحالة التى يتعامل معها المرشد النفسى ، ومحققـا للهدف من تطبيقه، ومدعما للغاية من المقابلة الارشادية لصالح المسترشد .

ولا يعقل أن يطبق اختبار ما من أجل الاختبار نفسه دون الاستفادة من تطبيقه ، انما يطبق من أجل تحقيق الهدف الذى من أجله صمم وقنن لصالح الافراد . ومن المسلم به أن المرشد النفسى يجب أن يكون على علم تام ودراية كاملة بخصائص الاختبارات النفسية المتوفرة بين يديه والتى يطبقها على مسترشديه من حيث الاهداف التى تحققها، طرق استخدامها ، المراحل العمـرية المناسـبة لها ، الازمنة المستغرقة فى تطبيقها ، مفـاتيح تصحيحها ، كيفية تفسير وتحليل نتائجها ، وامكانية التعليق عليها وتقديم التوصيات المترتبة على موجوداتها .

ومما تجدر الاشارة اليه ، يجب مراعاة الفروق بين الجنسين، الذكور والاناث ، عند تطبيق الاختبارات النفسية المقننة فى مجال الارشاد النفسى فى مجتمع ما . فهناك بعض منهـا يصلح فى تطبيقه عـلى الجنسين من الذكور والاناث دون أن تظهـر اية اختلافات فى النتـائج المتحصل عليهـا منها ، بينما البعض الآخر يظهر اختلافات واضحة فى نتائجها عند تطبيقها على عينتين مختلفتين فى الجنس . ومن ثم يجب عى المرشـد النفسى أن يراعى المشكلات الخاصة بالفروق بين الجنسين عند تطبيق أى اختبار ، وعند تفسير نتائجه لكل جنس . ولا يجوز له أن يعمم نتائج اختبار ما على الجنسين اذا كان مقننا لكل جنس على حدة .

مهـارات تطبيق الاختبـار النفسى

ADMINISTRATION SKILLS OF PSYCHOLOGICAL TEST

يتوقف نجاح تطبيق اى اختبار نفسى فى تحقيق أهدافه ، وفى تحقيق الدقة فى النتائج المترقبة منه على عدة عوامل ، اهمها جميعا المهـارات التى يتميز بها المرشد النفسى والتى يمارسها بعناية فائقة عند تطبيقه على مسترشديه سواء كان ذلك على النطاق الفردى أم على المستوى الجماعى . وحتى يستثمر المرشـد النفسى مهـارته فى تطبيق الاختبار النفسى لصـالح المسترشد ، عليه أن يراعى عدة اعتبارات هامة عند التطبيق .

اعتبارات هامة فى تطبيق الاختبار النفسى

اولا : قبل تطبيق اى اختبار ، يجب على المرشد النفسى أن يشرح للمسترشد الهدف من اجرائه ، واهمية النتائج المترتبة منه ، والسرية التامة التى سوف تكتنفه حتى يطمئن المسترشد الى اجرائه ولا يجوز أن يدفع المسترشد دفعا لتطبيق أى اختبار لم يكن مستعدا له حتى لا تكون نتائجه متطرفة أو متحيزة متسمة بالغش والتزييف من جانب المسترشد ٠ وان رفض المسترشد تطبيق اختبار ما ، على المرشد النفسى أن يتعرف على الاسباب الحقيقية خلف هذا الرفض باذلا جهده لاقناعه بتطبيق الاختبار المقترح ، محاولا تذليل العقبات والصعوبات امام تحقيق هذه الغاية ٠ وان أصر المسترشد على الرفض ، فلا يستسلم المرشد النفسى لرفضه ، بل عليه أن يقترح اختبارا آخر بديلا يحقق نفس الهدف ولو بأسلوب آخر ، عسى أن يلقى هذا الاختبار البديل قبولا من المسترشد ٠ وان كان رفض المسترشد لا يخص اختبارا بذاته انما يشمل كل الاختبارات النفسية على السواء ، فعلى المرشد النفسى ان يحترم رغبته وأن يبحث عن وسيلة أخرى غير الاختبارات لتحقيق الهدف الذى كانت سوف تحققه ٠

ثانيا : فى حالة موافقة المسترشد على تطبيق اختبار ما ، يجب على المرشد النفسى ان يشرح له كيفية اجرائه وتوضيح التعليمات المتعلقة بتطبيقه كما هى تماما دون تغيير ، وان يحدد له الوقت الذى يجب أن يستغرق فيه ، وأن يفسر له الغامض من بنوده ٠ ويجب على المرشد النفسى أن يكون قوى الملاحظة فيما يتعلق بالانفعالات التى قد تعترى المسترشد عند البدء فى تطبيق الاختبار ، فان رأى أى اضطراب يتسم به سلوكه ، فيبادره بالابتسامة التى يجب ألا تفارق شفتيه منذ استقباله لاجراء الاختبار حتى تهدأ نفسه ويبدأ فى الاستجابة والاجابة ٠ ويفضل أن تقترن الابتسامة بكلمات الاستحسان والتشجيع مستفسرا بعبارات رقيقةمن مسترشده عما يمكن للاختبار أن يتسبب فيه من ضرر له ، وعما يجعله منزعجا ومضطربا بسبب تطبيقه ٠ونؤكد على المرشد النفسى ألا يتحامل على مسترشده فيدفعه لاجرائه بسرعة دون فهم واضح لمحتوياته ودون الاطمئنان الكلى لعناصره وبنوده ، طارحا جانبا اية عبارة قد تبدو منه تحمل معنى اللمز أو التجريح للمسترشد ولا يتركه المرشد النفسى حتى يهدأ ويستقر ويسترسل فى تطبيق الاختبار ٠

ثالثا : عندما يسترسل المسترشد فى تطبيق الاختبار ويطمئن المرشد النفسى لذلك يتركه وحده فى غرفة الارشاد النفسى وينتقل الى غرفة الملاحظة حيث يلاحظ خلال المرآة ذات الاتجاه الواحد (One way Mirror) ويسجل

بملاحظاته على سلوك مسترشده أثناء تطبيقه للاختبار • هل يبدو عليه أى اضطراب؟ هل يبدو عليه أى مظهر للقلق؟ هل تبدو عليه أية علامة للحيرة؟ هل كان مندفعا فى الاستجابة ؟ هل كان مبطئا فيها ؟ هل كان يفكر عند كل بند من بنود الاختبار ؟ هل كانت استجاباته بدون تفكير ؟ هل أبدى أى اهتمام بالاختبار ؟ هل أبدى لا مبالاة به ؟ هل طلب مساعدة من المرشد ؟ هل عبر عن استجاباته بصوت مرتفع ؟ هل أبدى أية استجابات حركية بجسمه ؟ هل أنهى تطبيقه فى موعده بالضبط ؟ هل تأخر عن موعده المحدد بفترة طويلة ؟ هل سلمه للمرشد النفسى قبل الموعد المحدد بوقت طويل ؟ •••• ؟ •••• ؟ هذه الملاحظات وغيرها تسهم الى حد كبير فى التفسير الجيد والتحليل الواضح لنتائج الاختبار •

رابعا : بعد تصحيح الاختبار ، يجب على المرشد النفسى ألا يعزل المسترشد عن نتائج اختباره الذى أجراه ، بل يجب عليه أن يشجع مسترشده على المشاركة الايجابية الفعالة فى تفسير نتائجه وابداء الرأى حولها وتقديم الملاحظات عليها بجدية واهتمام دون تدخل من المرشد النفسى • ومن ثم لا يبدى المرشد النفسى رأيه حول نتائج الاختبار ولا يفسرها الا بعد أن ينتهى المسترشد من القيام بدوره الايجابى فى ذلك ولا مانع أن يوضح المرشد النفسى بعض النقاط للمسترشد والتى قد تكون غامضة فى نتائج اختباره • ولعل من أنسب العبارات التى يمكن للمرشد النفسى أن يستخدمها فى سبيل ممارسة هذه المهارة تكون على النحو التالى:

«والآن ،كيف ترى نتائج هذا الاختبار وعلاقتها بما تعرفه عن نفسك؟»•

خامسا : ان قام المرشد بتطبيق أكثر من اختبار نفسى فى وقت وحد ، على المرشد النفسى قبل البدء فى مناقشة نتائج أى منهم أن يوضح للمسترشد أيهم سوف يبدأ بمناقشة نتائجه ، وأن يستعرض خصائصه بسرعة حتى يذكر المسترشد به ولاسيما ان كانت هناك فترة زمنية كبيرة بين يوم تطبيقه ويوم مناقشة نتائجه معه • ولا ينتقل المرشد النفسى من مناقشة نتائج اختبار الى نتائج اختبار آخر الا بعد أن يستوفى الاختبار الاول حقه من كل جوانبه فيما يتعلق بتفسير وتحليل وتوضيح واقناع بنتائجه • وذلك حتى لا تختلط الامور فى ذهن المسترشد وتفقد نتائج الاختبارات أهميتها •

سادسا : فى حالة تطبيق أكثر من اختبار نفسى ، يجب على المرشد النفسى بعد الانتهاء من مناقشة وتفسير وتوضيح نتائج كل منها على حدة وبعد التأكد من اقناع المسترشد بها ، أن يستعرض ملخصا سريعا لنتائج كل منها موضحا ومؤكدا على المتشابهات فى نتائجها والاختلافات فيها •

ونؤكد مرة أخرى على ضرورة المشاركة الايجابية من جانب المسترشد فى التوصل الى هذه الحقائق بنفسه حتى لا يكون اتكاليا فى الاستبصار الداخلى لذاته وأن يكون مساهما ايجابيا فى تحقيقه . ولعل بعض العبارات المناسبة التى تصدر عن المرشد النفسى تشجع المسترشد على هذه المساهمة الايجابية كما نوردها فيما يلى :

■ «والآن بعد عرض نتائج هذه الاختبارات ،

- هل ترى أنها تشير الى نفس النتائج ؟

- هل ترى أية اختلافات بين هذه النتائج ؟

سابعا : يجب صياغة المادة التحريرية المتعلقة بالاختبارات النفسية فى عبارات سهلة وواضحة بحيث تكون فى صورة وصفية حتى يتمكن المسترشد العادى أن يفهم ما يقرأه مما كتب عن نفسه وعن نتائج اختباراته . ويجب الا يهمل تسجيل أية ظاهرة سلوكية كانت تطرأ عليه أثناء تادية الاختبارات ومشاعره نحوها . كما يجب الا يهمل تسجيل المقارنة الموضوعية بين نتائج الاختبارات وبين ما كان يتوقعه المسترشد منها وما كان يدركه حول قدراته واستعداداته واهتماماته . واذا كان الهدف من الاختبار هو المساعدة فى اتخاذ قرار ما يتعلق باختيار مهنة معينة يجب أن تكون البدائل والخيارات واضحة فيما يتعلق بالامكانيات التربوية والمهنية التى تظهرها نتائج الاختبارات .

مهارات تفسير الاختبار النفسى
INTERPRETATION SKILLS OF PSYCHOLOGICAL TEST

لا تنفصل مهارات تفسير الاختبار النفسى عن مهارات تطبيقه ، فكل منهما مكمل للآخر . والمرشد النفسى الملم الماما جيدا بالمهارات الاولى المتعلقة بالتطبيق سيكون بالضرورة ملما الماما جيدا بالمهارات الثانية المتعلقة بالتفسير ، غير أن مهارات التفسير تمارس بعد تطبيق الاختبار النفسى وبعد الحصول على نتائجه . وحتى يمكن ممارسة مهارة تفسير الاختبار النفسى على أعلى كفاءة مرجوة منها . يجب على المرشد النفسى أن يراعى عدة اعتبارات هامة عند التفسير .

اعتبارات هامة عند تفسير الاختبار النفسى :

أولا : يجب على المرشد النفسى أن يتحلى بالثقة فى قدرة المسترشد على التخطيط لمستقبله حتى لو أظهر قليلا منها .

ممارسة جيدة : «ماذا تحتاج من معلومات اضافية حول نفسك قبل أن تقرر خططك المستقبلية ؟» .

ممارسة رديئة : «ربما نقدر أن نقرر ما يمكنك عمله فى المستقبل بعد تطبيق اختبارات أخرى عليك» .

ثانيا : يجب ربط الخطط الحالية للمسترشد بخططه فى المستقبل ، وعدم معاملتهما منفصلين .

ممارسة جيدة : «ماذا يمكنك أن تعمل هذه السنة بناء على نتائج هذه الاختبارات لتجهز نفسك للمرحلة القادمة» .

ممارسة رديئة : «درجاتك غير جيدة فى هذه الاختبارات بصورة عامة ، ولكنها تشير الى أن عندك استعداد للعمل فى مهنة الهندسة» .

ثالثا : يجب تقديم الخطط البديلة على أنها متساوية فى القيمة مع الخطة الاصلية ، ولا تقدم على أنها أقل شأنا منها .

ممارسة جيدة : «ان لم توفق فى دخولك كلية الهندسة ــ لا قدر الله ــ فما الكليات الأخرى التى تفكر فى دخولها ؟» .

ممارسة رديئة : «ان لم تدخل كلية الهندسة ، فانك سوف تلجأ الى كليات أخرى تقبلك بمجموع درجاتك الاقل» .

رابعا : يجب تشجيع المسترشد على اتخاذ قراراته بنفسه ، ولا يدفع لقبول ما يقترحه المرشد النفسى .

ممارسة جيدة : «ماذا تقترح لزيادة مجهودك فى الدراسة ، حتى تتمكن من الحصول على مجموع عال من الدرجات ؟» .

ممارسة رديئة : «أعتقد أنه من الافضل لك أن تزيد مجهودك فى الدراسة لرفع مستوى درجاتك» .

خامسا : يجب استخدام نتائج الاختبار فى مساعدة المسترشد على تخطيط مستقبله ، ولا تستخدم لتقويم المرشد .

ممارسة جيدة : «توفر لك نتائج هذه الاختبارات امكانية مقارنة نفسك مع رفقائك فى القدرة على التعلم والالتحاق بالجامعة» .

ممارسة رديئة : «أثبتت نتائج هذه الاختبارات صدق ظنى حول قدرتك على التعلم والتحاقك بالجامعة» .

سادسا : يجب انعاش ذاكرة المسترشد حول كل اختبار قبل البدء فى مناقشته وتفسير نتائجه ، ولا يناقش ببرود .

ممارسة جيدة : «هل تتذكر هذا الاختبار ؟ لقد اخترته بنفسك لتقرر ما هو الافضل لك ، وما لا يتلاءم مع شخصيتك» .

ممارسة رديئة : «هذه النتائج تشير الى ان درجاتك عالية فى طريقة الاقناع وفى العلاقات الميكانيكية ، ولكنها منخفضة فى الفنون» .

سابعا : يجب استخدام نتائج الاختبار فى تكامل محتواه مع محتوى المعلومات الأخرى ، ولا تستخدم كهدف فى حد ذاتها .

ممارسة جيدة : «هل اضافت هذه النتائج معلومات جديدة لما تعرفه عن نفسك ؟ ياليتك تخبرنى عنها» .

ممارسة رديئة : «بناء على هذه النتائج، يجب عليك أن تلتحق بأى عمل يرتبط بالعلاقات الميكانيكية» .

ثامنا : يجب انعكاس رفض المسترشد للدرجات المنخفضة ، ولا تسجل على انها مستوى منخفض للأداء الفعلى له .

ممارسة جيدة : «يبدو انك لا تعتقد بان هذه الدرجات تعكس قدرتك الحقيقية . ياليتك توضح وجهة نظرك فيها» .

ممارسة رديئة : «الاختبار صحيح مائة فى المائة ، وهذا هو ما حصلت عليه . قد يكون هناك خطأ فى ادائك أدى لذلك» .

تاسعا : يجب فتح أبواب تعليمية ومهنية جديدة أمام المسترشد ، ولا يقفل أى باب للأمل أمامه مما قد يؤثر على تخطيطه لمستقبله .

ممارسة جيدة : «هناك ما يقرب من عشرين الفا من المهن غير مهنة الهندسة قد تجد احداها انسب لك منها» .

ممارسة رديئة : «بناء على هذه النتائج ، اعتقد انك لن تتمكن من العمل فى مهنة الهندسة بسبب درجاتك المنخفضة فى هذه الاختبارات» .

مهارة تفسير النسبة المئوية :

يجب على المرشد النفسى أن يعى جيدا كيفية تفسير النسبة المئوية التى يحصل عليها المسترشد فى قسم ما من اقسام اختبار معين عند تفسير نتائجه . وتدل النسبة المئوية التى يحصل عليها المسترشد فى قسم ما من اختبار معين على وضعه الادائى فى هذا القسم بالنسبة لوضع أفراد الجماعة التى يقاس

ادائه الفردى على اساس أداء افرادها الكلى ،على فرض أن عدد أفراد هذه الجماعة الافتراضى هو ١٠٠ فرد · فمثلا : اذا حصل المسترشد على ٨٠٪ فى القسم الميكانيكى من اختبار ما ، فهذا يعنى انه على قمة ٨٠٪ من أفراد الجماعة التى تنتمى للاداء الميكانيكى ، وأن هنــاك ٢٠ فردا منهم يتمــيز اداؤهم بكفاءة اعلى من أداء المســترشد فى هذا القسم · واذا حصــل هذا المسترشد على ٢٥٪ فى القسم الاجتماعى من نفس الاختبار ، فهذا يعنى أن هناك ٧٥٪ من أفراد الجماعة التى تنتمى للاداء الاجتماعى افضل منه فى أدائهم فى هذا القسم الاجتماعى· ومما هو جديربالذكر ،أن النسبة المئوية التى يحصل عليها المسترشد لاتدل على عدد الاستجابات التى صدرت عنه لبنود أى قسم من أقسام الاختبار ،كما أنها لاتدل على عدد الاستجابات الصحيحة منها·

الخلاصـــــة

تناول هذا الفصل المهارات التى يجب أن يتميز بها المرشد النفسى عند استخدامه للمقاييس والاختبارات النفسية فى المقابلة الارشادية·وقد استهل الفصل بعرض سريع للتباين الجوهرى بين مصطلحات التقويم والقيــاس والاختبار ، مع توضيح الفروق الاساسية بين ما درج عليه غير المختصين فى علم النفس وبين المفهوم العلمى لكل منها عند تداولها واستخدامها · وكان لابد من الاشارة الى تقــويم المقابلة الارشــادية من حيث توضيح الهــدف الاســاسى منهــا وهو التعــرف على الاستبصار الداخلى لكل من المرشــد والمسترشد مع الاخذ فى الحسبان عدة اعتبارات هامة يجب مراعاتها عند القيام بعملية التقويم لأية مقابلة ارشادية وهى : (١) الموضوعية المطلقة ، (٢) الاهداف المحددة ، (٣) التغذية الرجعية · وقد اختتم هذا المبحث بتوضيح الفرق بين تقويم المقابلة الارشادية بهــدف تحقيق النمو الادائى لكل من المرشد والمسترشد فى المقابلة ، وبين تقويم المسترشد فقط من أجل فهم ذاته ومساعدته على حل مشكلاته ·

وقد ارتبطت حركة القياس النفسى ارتباطا وثيقا بحــركة التوجيــه النفسى متضمنة عملية الارشاد النفسى فى الولايات المتحدة الامريكية منــذ نشأتهما مع بداية القرن العشرين ، حيث أثرت كل منهما فى الأخرى تأثيرا كبيرا أدى الى تطورهما وتقدمهما على النحو الذى استقرتا عليه الآن · وبالرغم أن مصطلح القيــاس النفسى يستخدم بمعان كثــيرة الا أنه يمكن تعريفه فى حقل الارشاد النفسى على أنه وسيلة علمية تقدر بهــا الظواهر السلوكية المتعلقة بشخصية الفرد من جوانبها الاربعة الاساسية تقديرا كميا وكيفيا · ويتم تقدير هذه الظواهر السلوكية بواسطة أدوات معينة قد تكون

لفظية شفهية ، تحريرية مكتوبة ، أو سمعية أدائية ، والتى يطلق عليها كلها فى مجموعها : الاختبارات النفسية ٠

ويمكن تعريف الاختبار النفسى على أنه أداة علمية تتكون من مجموعة من مثيرات نفسية مقننة وفق معايير متلائمة مع البيئة التى يطبق فيها ، وذلك لدراسة ظاهرة سلوكية معينة ٠ وقد حلل هذا التعريف الى عناصر اساسية أربعة هى : (١) أداة علمية ، (٢) مجموعة من المثيرات النفسية ، (٣) التقنين ، (٤) دراسة ظاهرة سلوكية معينة ٠ ثم استعرض بعد ذلك الاختبارات النفسية المقترحة فى المجال الارشادى ، وقد ذكر أهم عشرة منها هى : (١) اختبار المصفوفات المتدرجة ، (٢) بطارية الاستعدادات الفارقة ، (٣) بطارية بل للتوافق ، (٤) قائمة التفضيلات الشخصية لادواردز ، (٥) قائمة مونى للمشكلات ، (٦) اختبار منيسوتا المتعدد الأوجه للشخصية ، (٧) بطارية استرونج كامبل للاهتمامات ، (٨) مقياس كودر للاهتمامات ، (٩) دراسات القيم ، (١٠) بطارية قيم العمل ، وقد تمت الاشارة الى عدم الافراط فى استخدام الاختبارات النفسية الا اذا دعت الضرورة لها ، مما يقلل من تزييف الاستجابات لبنود الاختبار من جانب المسترشد اذا فكر فى الاستجابة لها وفقا لما ينتظره الناس منه لا كما يحسه هو ويشعر نحوها ٠

ولا يخلو عمل أى مرشد نفسى من تطبيق اختبار أو أكثر فى مقابلاته الارشادية ٠ ويجب ان يكون الاختبار الذى وقع عليه الاختيار للتطبيق ملائما للحالة التى يتعامل معها المرشد النفسى،ومحققا للهدف من تطبيقه، ومدعما للمقابلة الارشادية من أجل صالح المسترشد ٠ ومن البديهى أن يكون المرشد النفسى على علم تام بخصائص الاختبارات النفسية التى يطبقها على مسترشديه من حيث الاهداف التى تحققها ، طرائق استخدامها ، المراحل العمرية المناسبة لها ، الازمنة المستغرقة فى تطبيقها ، مفاتيح تصحيحها ، كيفية تفسير وتحليل نتائجها ، وامكانية التعليق عليها ، مع امكانية تقديم التوصيات المترتبة على موجوداتها ٠ وهناك عدة اعتبارات هامة يجب مراعاتها عند تطبيق أى اختبار نفسى مما يسهم فى استثمار هذه المهارة لصالح المسترشد هى : (١) شرح كل ما يتعلق بالاختبار من حيث أهدافه ، واهميته ، ونتائجه ، والسرية التامة ، (٢) شرح كيفية اجرائه وتوضيح التعليمات المتعلقة بتطبيقه ، (٣) ملاحظة المسترشد أثناء تطبيق الاختبار وتسجيل هذه الملاحظات ، (٤) تشجيع المسترشد على المساهمة فى تفسير نتائجه واختباراته وابداء الرأى والملاحظات نحوها ، (٥) فى حالة تطبيق اكثر من اختبار على المرشد النفسى أن يوضح للمسترشد أى منها سوف يبدأ

بمناقشته على أن تتم مناقشتها منفصلة كل اختبار على حدة ، (٦) فى حالة تطبيق أكثر من اختبار ، على المرشد النفسى أن يلخص نتائج كل منها موضحا المتشابهات والاختلافات فى نتائجها ، (٧) مراعاة صياغة المادة المتعلقة بالاختبارات النفسية فى عبارات سهلة بحيث تكون فى صورة وصفية يمكن للمسترشد أن يفهمها .

ومما لا شك فيه ، أن أهمية تطبيق الاختبارات النفسية فى المقابلة الارشادية تكمن فى اكتشاف السمات الاساسية للجوانب الاربعة المشكلة لشخصية المسترشد والتى تتعلق بالنواحى الشخصية، النواحى الاجتماعية، النواحى التربوية ، والنواحى المهنية . وبناء على نتائج هذه الاختبارات يمكن مساعدة المسترشد فى اتخاذ قراراته بنفسه فيما يتعلق بالاختيار المناسب لمستقبله الدراسى أو لمستقبله المهنى . وبعد الاختيار المناسب للمستقبل المترقب سواء أكان دراسيا أم مهنيا ، يمكن الاستفادة من الاختبارات النفسية فى تشعيب الافراد وتوزيعهم على الفصول الدراسية المختلفة أو على المهن والوظائف المتباينة وفقا لما يتفق مع سمات كل منهم ، وما يتلاءم مع خصائص شخصيته . وبناء على الاختبارات النفسية التى تطبق فى المقابلات الارشادية يمكن اكتشاف حالات الاعاقة فى صورها المختلفة ومحاولة ارشادها بالطرق الخاصة بها أو تحويلها الى متخصصين يكونون أكثر قدرة فى التعامل معها . كما يمكن عن طريق هذه الاختبارات التعرف على حالات العباقرة والموهوبين مما يسهم فى ازالة العوائق التى قد تعرقل تفوقهم وتطورهم . ويؤكد فرنون ١٩٦٣ ، (vernon) على أهمية الاختبارات النفسية فى : (١) الاختيار الدقيق لدراسة ما أو مهنة معينة ، والاختيار الموضوعى والمنصف لذوى التوافق الجيد وترقيتهم فى كل منهما ولذوى التوافق السىء وتحويلهم لأماكن مناسبة لهم، (٢) الارشاد النفسى للافراد على أسس مدروسة ، (٣) البحوث من حيث دراسة ظواهر سلوكية معينة تتعلق بسمات الشخصية وأثرها على تكوين الاتجاهات الايجابية والسلبية عند الافراد . وأكد شرتزر وستون ، ١٩٨١ (Shertzer & Stone) على أهمية الاختبارات النفسية فى : (١) الحصول على معلومات دقيقة موثوق فيها، (٢) التنبؤ بمدى الانجاز والاداء المستقبلى، (٣) المساعدة فى التخطيط السليم لمستقبل الفرد الدراسى أو المهنى ، (٤) المساعدة فى تقويم عملية الارشاد النفسى .

تمـــــارين للمناقشــة

أولا : «توجد عدة اعتبارات هامة يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند القيام بعملية التقويم لأى مقابلة ارشادية حتى يتحقق الهدف الاساسى منه بصورة جيدة» .

■ اذكر هذه الاعتبارات بشىء من التفصيل .

ثانيا : «بالرغم أن مصطلح القياس يستخدم بمعان متعددة الا أنه يمكن تعريفه فى حقل الارشاد النفسى بمفهوم محدد» .

■ تناول هذا التعريف بالتفسير والتحليل .

ثالثا : عرف الاختبار النفسى متناولا عناصره بشىء من التفسير .

رابعا : اذكر الاختبارات النفسية المقترحة فى المجال الارشادى .

خامسا : أشرح ثلاث مهارات يجب أن يتميز بها المرشد النفسى عند تطبيق أى اختبار نفسى .

سادسا : ما أهمية الاختبارات النفسية فى المقابلة الارشادية ؟

■ دعم شرحك بما ذكره فرنون فى عام ١٩٦٣ .

سابعا : وضح النقاط الاربع التى تضمنها التاكيد على أهمية استخدام الاختبارات النفسية فى المقابلة الارشادية كما وردت فى رأى شرتزر وستون فى عام ١٩٨١ .

ثامنا : اذكر خمس مهارات يجب مراعاتها عند تفسير الاختبار النفسى مع ذكر أمثلة للممارسة الجيدة والممارسة الرديئة لكل منها .

الفصل الثامن

مهارات دراسة الحالة وكتابة التقارير

SKILLS OF CASE STUDY AND REPORTS WRITE UP

- ■ دراسـة الحـالة ·
- ■ مفهوم دراسة الحالة ·
- ■ اهمية دراسة الحالة ·
- ■ الصعوبات الى تواجه دراسة الحالة ·
- ■ مهارة دراسـة الحـالة ·
- ■ كتـابة التقـارير ·
- ■ مفهوم التقرير النفسى الختامى ·
- ■ اهمية التقرير النفسى الختامى ·
- ■ مهارة كتابة التقرير النفسى ·
- ■ الخلاصـــة ·
- ■ تمارين للمناقشة ··

تأتى دراسة الحالة بحكم طبيعتها فى المرتبة الثالثة من المهارات المهنية التى يمارسها المرشد النفسى بعد ممارسة مهارات التسجيل على اختلاف أنواعها ، وممارسة مهارات استخدام المقاييس والاختبارات النفسية فى المقابلة الارشادية . ولما كان الغرض الاساسى من ممارسة كل هذه المهارات هو تكامل المعلومات التى تتعلق بالمسترشد وبحالته الارشادية ، يجد المرشد النفسى أنه فى حاجة ماسة وضرورية لوسيلة بنائية يستكمل بها الاطار العام الذى يحدد هذا التكامل المنشود ولاسيما ان كان المسترشد مصابا باضطرابات انفعالية حادة ، أو بتخلف عقلى شديد مما يصعب معه ممارسة المهارات الاولى والثانية بالكفاءة المرجوة منها .

وفى أغلب الاحيان يكتفى بممارسة المهارة الاولى فقط (التسجيل على اختلاف أنواعه) ، وفى كثير من الاحيان تمارس المهارة الثانية (استخدام المقاييس والاختبارات النفسية) بالاضافة الى ممارسة المهارة الاولى ، بينما تمارس المهارة الثالثة (دراسة الحالة) كلما دعت الحاجة والضرورة اليها ، وفقا لحالات خاصة لا تجدى معها ممارسة المهارتين الاولى والثانية مثل حالات الافراد المتورطين فى أزمات سلوكية شديدة، حالات الافراد الجانحين أو الشاردين من بيوتهم ، حالات التخطيط المهنى المعقدة ، حالات الموهوبين على غير العادة ، أو حالات الغياب المستمر من المدرسة والتخلف المستمر عن الوظيفة ، مما يستدعى الامر دراسة وافية ومستفيضة عن كل حالة منها بدقة وعناية . ولا ينكر أحد أهمية دراسة الحالة لكل مسترشد ، تدعيما لتكامل المعلومات المتعلقة به مما يعطى تصورا واضحا عنه على أسس علمية ومنهجية سليمة ومدروسة ، ولكن نظرا لصعوبة التنفيذ من حيث المجهود المبذول ، الوقت المستنفذ ، والتكاليف المنفقة يحد من ممارسة مهارة دراسة الحالة الا فى أضيق الحدود وفقا لما تقتضيه الضرورة وتفرضه الحاجة الملحة فيما يختص بحالات خاصة مثل التى ذكرت سلفا .

ولا يخفى على أحد من العاملين فى ميدان الارشاد النفسى أن مهارة كتابة التقارير تحتل الوضع الختامى لكل المهارات الممارسة التى سبق ذكرها ، حيث أنها تقدم ملخصا وافيا عن حالة المسترشد مشتملا على المعلومات العامة والخاصة المتكاملة حوله ، والمستخلصة من التسجيل بأنواعه ، المقاييس والاختبارات النفسية ، ودراسة الحالة . كما أن هذا الملخص يشتمل على التشخيص والمقترحات والتوصيات المتعلقة بالمسترشد

وتمارس مهارة كتابة التقارير غالبا فى المقابلات الارشادية النهائية ولاسيما الختامية منهـا حيث تقفل بها الحـالة فى أغلب الاحيان اما بتحقيق تنمية شخصية المسترشد وتعديل سلوكه نحو الافضل ، أو باحالتها الى أخصائى مهنى آخر .

دراســة الحـــالة

CASE STUDY

يستخدم بعض الكتاب والمؤلفين مصطلحات دراسة الحاله (Casee Study) وتاريخ الحالة (Case history) ، وتاريخ الحياة (life history) بالتبادل على فرض أنها جميعا تحتوى على قنيات عامة متشابهة ودراسة مكثفة حول المسترشد ، وذلك بالرغم من تناول كل منها بتعريف مستقل ومختلف عن الآخر . كما يخلط البعض بين مفهـومى دراسـة الحـالة (Case study) ومؤتمر الحالة (Case conference) مما يستدعى الامر الى القاء الضـوء على كل منها بصورة عامة مع التركيز بصفة خاصة على دراسـة الحـالة كمهارة يجب أن تمارس بدقة وعناية من المرشد بناء على ممارسته للمهارات الأخرى فى المقابلات الارشادية التى تمت مع مسترشديه .

عرف روزكرينس وهايدن(Rosecrance & Hyden, 1960) مصطلح تاريخ الحالة (Case history) على معـلومات مفصـلة حول شخص معين مغطية عددا من سنين عمره ، ومشتملة على : (١) حقائق محددة ، (٢) تاريخ الاسرة، (٣) خبرات الطفولة المبكرة، (٤) التاريخ التربوى، (٥) التـاريخ الصحى ، (٦) خبرات التطـور الاجتماعى ، (٧) نتائج الاختبـارات ، (٨) الخبرات المهنية، (٩) الاهتمامات والميول والاهداف، و (١٠) الاحالات السـابقة .

وقد خص هادلى(Hadley, 1958) مصطلح تاريخ الحـالة بالمعـلومات المجمعة حول عميل ما فيما يتعلق بماضيه ، مشتملة على تطور الاسرة ، التطور العضـوى ، والتـاريخ الاجتمـاعى والتربوى والمهنى . ووصف زهران ، ١٩٨٠ تاريخ الحالة بأنها دراسة مسحية طولية شاملة لنمو الفرد منذ وجوده ، والعوامل المؤثرة فيه ، وأسلوب تنشئته الاجتماعية والخبرات الماضية ، والتاريخ التربوى والتعليمى والصحى والاسرى المحيط به . ويرى مليكة ، ١٩٨٠ أن الوثائق الشخصية ونتائج الاختبارات النفسية والسجلات الطبية وسجلات المقابلات التشخيصية والعلاجية تشكل فى مجموعها تاريخ الحـالة . وعرف الحفنى ، ١٩٧٨ تاريخ الحياة (life history) عـلى أنه

التاريخ النفسى لحياة المريض ، حيث يشجع المعالج النفسى مريضه على مناقشة كل فترات تاريخ حياته المرضى بتلقائية مما يظهر المواد المهملة ووضعها فى الاطار الكلى لحياته ٠

ومما هو جدير بالذكر ، لا يجوز استخدام مصطلحى دراسة الحالة ، ومؤتمر الحالة بالتبادل ، أو الخلط بينهما على فرض أنهما متماثلان ٠ فقد يفضل استخدام طريقة دراسة الحالة مع مسترشد ما ، بينما تكون طريقة مؤتمر الحالة انسب واكثر ملاءمة مع مسترشد آخر ٠ وبالرغم أن كل طريقة منها تشترك مع الأخرى فى الاهداف العامة ، والمواد والمعلومات المستخدمة فيهما ، الا أن الاختلاف الجوهرى بينهما يكمن فى عدد المهنيين القائمين بأداء كل منهما ٠ فبينما تنجز طريقة دراسة الحالة بوساطة المرشد النفسى وحده فقط ، يعقد مؤتمر الحالة بحضور على الاقل اثنين من المهنيين ان لم يكن أكثر بشرط أن يكون أحدهما المرشد النفسى الذى يتعامل مع الحالة منذ بدايتها،والذى يختار بمعرفة الزميل المهنى الآخر، أو الزملاء المهنيين الآخرين مثل الاخصائى الاجتماعى ، الطبيب النفسى ، أو أحد أقارب المسترشد للمساعدة فى تقويم الحالة ووضع الخطوط العريضة للاستراتيجيات الملائمة للتعامل معها ٠ وغالبا ما تستخدم طريقة مؤتمر الحالة كوسيلة تعليمية وتدريبية للمرشدين النفسيين الذين تحت التدريب أو الذين فى الخدمة فعلا بهدف تنمية قدراتهم الارشادية ورفع كفاءاتهم المهنية ٠ ومن ثم ، يعقد مؤتمر الحالة بحضور المرشد النفسى الذى يتعامل مع الحالة أصلا وحضور مشرفه الارشادى ، أستاذه التربوى، أو زميل له يكون اقدم منه فى المهنة واكثر منه فى الخبرة ٠

مفهـــوم دراسـة الحـــالة

CONCEPT OF CAES STUDY

تتناول طريقـة دراسة الحـالة الوصف الدقيق لمستوى الاداء العـام للمسترشد فى المجالات الارشـادية المتعلقة بالجانب الشخصى والجـانب الاجتماعى والجانب التربوى ، و الجانب المهنى من شخصيته ، حيث أنها تشير الى البناء الكلى لها ودينامياتها ، نقاط الضعف ومواطن القوة التى تتميز بها ، مظاهر التنمية التى طرات على خصائصها ، احتمالات النمو المستقبلية لابعـادها ، والتوصيات اللازمة لتعديل بنائها ٠ وحتى يتحقق ذلك ، فانها تستثمر كل المعلومات التراكمية المتجمعة عن المسترشد من مصادرها المتباينة الممثلة فى السجلات الصحية والدراسية والمهنية الشاملة، المقابلات الارشادية الفردية والجماعية ، الملاحظة على النطاق المهنى وفى

البيئة الطبيعية ، المقاييس والاختبارات النفسية ، وسائل التسجيل الكتابى والسمعى والمرئى، التفاعلات الشخصية والاجتماعيــة داخل المنزل وخارجه. ومن ثم ، فان طريقة دراسة الحالة تعتبر المرآة الصادقة التى تعكس الصورة التراكمية المتجمعة لجوانب الشخصية الكلية للمسترشد خلال ذلك الوصف الدقيق الذى تقــدمه فى اطار الدراسة المتكاملة المستخلصة حوله فى صــورة ملخصة .

عرف هادلى (Hadley, 1958) دراســة الحــالة عــلى انهــا تجميع لكل المعلومات المتراكمة حول الفرد حيث أنها تحتوى ، بالاضافة الى المعلومات التاريخية التى تسرد عنه ، على معلومات الاختبارات التى أجريت له ، معلومات المقابلات التى تمت معه ، معلومات الفحوصات والملاحظات التى تتعلق به . لذا ، تشتمل طريقة دراسة الحالة على المعلومات المتحصلة عن المسترشد فيما يتعلق بماضيه وحاضره ، وما يمكن التنبؤ به من مشروعات فى المستقبل . أشار شرتزر وليندن (Shertzer & Linden, 1979) الى أن دراســة الحالة يمكن أن تعرف على أنها تقرير شامل متميز بالتحقيقات التشخيصية والتحليلية المكثفة حول الفــرد أو حول أية وحدة اجتمــاعية ، حيث يركز الانتباه على العوامل المساهمة فى تنمية أبعاد معينة فى الشخصية أو تطوير مشكلات خاصة متعلقة بها .

ويرى مليكة ، ١٩٨٠ أن دراسة الحالة طريقة استطلاعية فى منهجها حيث انهــا تركز على الفــرد باعتبــارها الوعاء الذى يحتوى عــلى كل المعلومات والنتائج التى يحصل عليها حول مصادرها الممثلة فى المقــابلة والملاحظة والتاريخ الاجتماعى والفحوص الطبية ، والاختبارات النفسية . واشــار زهران ، ١٩٨٠ الى أن دراســة الحــالة طريقة شائعة الاستخدام لتلخيص اكبر كمية محتملة من المعلومات عن الفرد ، حيث تعتــبر اكثر الطرق شمولا وتحليلا لما تحتوى من عناصر هامة أثرت على حياته . ومن ثم ، فهى تعتــبر الاطار العــام الذى تقــدم خلاله المعلومات الشاملة عن الشخصية ككل فيما يتعلق بماضيها وحاضرها .

اهميــة دراســة الحــالة

THE IMPORTANCE OF CASE STUDY

تكمن أهمية دراسة الحــالة فى كونها تعطى فكرة شــاملة ، واضحة ومتكاملة عن المســترشد تفوق التصــورات الحالية للمرشــد النفسى حول

شخصيته وابعـادها ، الامر الذى يضعها فى مقدمة الوسائل التى تستخدم فى تقدير وتقويم سلوك الفرد ليس فقط فى علم النفس الارشادى ، ولكن فى كثير من مجالات العلوم الانسانية والسلوكية . وتساعد طريقة دراسة الحالة بصـورة أساسية فى تلخيص الكميات المتنـاثرة من المعلومات المتراكمـة والمتجمعة حول الفرد من اجل تفسير وفهم أبعاد شخصيته واسلوب حياته ، وخصائص سلوكه . ومن ثم ، فان الوظيفة الاساسية لدراسـة الحـالة ، والاهمية القصوى التى تتحقق منها تتمثل فى كونها وسيلة تقويم أساسية يستخدمها المرشـد النفسى لتلخيص وتكامل المعـلومات المتـاحة له حول مسترشديه من أجل تحديد ملامح استراتيجياته الارشادية التى يتبعها فى التعامل معهم ، ومن أجل تنمية خطواته المستقبلية فى سبيل تطوير أسلوبه المهنى ، ومن اجل تحقيق النمو الشامل لشخصية المسترشدين كهدف عام للعملية الارشادية ككل .

ويرى شرتزر وستون (Shertzer & Stone 1981) كثيرا من المرشدين النفسيين يستخدمون دراسة الحالة لتسهيل استراتيجياتهم التى تساعدهم على فهم المسترشدين مما يمكنهم من التفاعل معهم بدرجـة أكبر من الذكاء المهنى اثناء المقابلات الارشادية التى ينتظمون فيهـا . واضافا ان دراسـة الحالة تتيح الفرصة لهم ان يقدموا المعلومات والتفسـيرات حول الفرد للآخرين المتصلين به والمهتمين بحالتـه بطريقة مكثفـة . ومن ثم ، تشتمل دراسة الحالة على كل المعلومات المعروفة والتى قد تحمل معانى التشكيل العام لشخصيته كما توجد عليه فعلا .

ويؤكد شرترزر و ليندن (Shertzer & Linden, 1979) عـلى أن دراسـة الحالة ان كانت تمارس وتطبق بالكفاءة المرجوة منها ، فانها تمكن المرشد النفسى وغيره من رجال المهنة من فهم الفرد فهما كافيا لتحقيق التخطيط الفعال للخطوات التالية التى تحقق تنميته وتطوره.ومن ثم ، فان الدراسة الجيدة للحالة تحتوى على كافة المعلومات الموثقة والمتاحة حول الفرد وما يربطها من علاقة وثيقة بمشكلاته التى يعانى منها ، مدعمة بالتفسـيرات التى تناولتها ، والتوصيات اللازم تنفيذها فى سبيل حلها .

وقدوضعكورشين (Korchin, 1976) عدة تساؤلات هامة أمام الاخصائى النفسى ، تسهم الاجابة عليها فى تدعيم الاهمية القصوى التى يمكن تحقيقها من دراسة الحالة ، وفى وضعها فى بؤرة اهتماماته العلاجية من أجل مساعدة الفـرد المريض عـلى تخطى مشـكلاته وعبـور أزماته . وقد وردت هذه التساؤلات على النحو التالى :

(١) ما المشكلات التى يعانى منها الفرد المريض ؟
(٢) ما نوعية هذا الفرد الذى يعانى من هذه المشكلات ؟
(٣) لماذا يوظف هذا الفرد امكاناته بهذه الطريقة التى يظهر عليها ؟
(٤) كيف أصبح هذا الفرد على هذا النحو من الحالة المرضية ؟
(٥) كيف يتفاعل هذا الفرد مع البيئة الاجتماعية التى يعيش فيها ؟
(٦) ما المحن التى اعترضته فى حياته ؟
(٧) ما هى الوسائل التى استخدمها للتغلب على هذه المحن ؟
(٨) ما الخطوات التى اتخذها من اجل الحصول على مساعدة فى حل مشكلته ؟
(٩) ما وسائل العلاج الممكنة لمساعدته فى عبور ازماته ؟
(١٠) ما الذى يمكن عمله من أجل مساعدته ؟
(١١) ما النهاية التى يمكن أن يصل اليها ؟
(١٢) ما الاحتمالات الاقل فى النجاح مع حالته ؟
(١٣) ما هى النتائج المتوقعة من علاجه ؟

وبالرغم من الاهمية القصوى التى اتفق معظم العاملين فى ميدان الارشاد النفسى على جنيها من ممارسة مهارة دراسة الحالة ، الا أن نفرا منهم لم يتفق معهم فى اتباع هذه الطريقة وممارسة هذه المهارة من اساسها، على فرض أن المسترشد نفسه يجب أن يدلى بالمعلومات المتعلقة بحالته خلال المقابلات الارشادية التى تتم بينه وبين المرشد النفسى كاسلوب ارشادى فعال يسهم بدرجة كبيرة فى تنمية شخصيته وتطوير حالته نحو الافضل . ولعل فى مقدمة هؤلاء المعارضين لممارسة مهارة دراسة الحالة كارل روجرز (Carl Rogers, 1942) الذى ذكر فى كتابه الارشاد والعلاج النفسى(Counseling and Psychotherapy) أن المرشد النفسى الكفء عليه أن يطلب من المسترشد أن يدلى بكل ما يمكن من المعلومات عن نفسه وعن مشكلاته ، عن خلفيته وعن سيرته ، عن خبراته الاسرية وعن بيئته الاجتماعية ، عن تاريخه التربوى وتاريخه الطبى ، وكل ما يتضمن حياته من معلومات اضافية موثقة . عندئذ ، يتمكن المرشد النفسى أن يخبر مسترشده عن كيفية حل مشكلاته .

وعموما يمكن القول أن التحليل الدقيق للمعلومات المتجمعة عن ماضى الفرد وحاضره واحتمالات مستقبله من المصادر المختلفة فى الازمنة

المتباينة ، والمقدمة بطريقة منظمة فى صياغة مكتوبة على شكل دراسة ارشادية شاملة ، يمكن أن تساعد المرشد النفسى فى تكوين صورة متكاملة عنه ، تعكس تفاعلاته مع غيره ، خصائص نموه ، مظاهر تطوره ، ومدى تاثرها بالعوامل المختلفة المحيطة به سواء اكانت عوامل بيولوجية وراثية ، أم عوامل بيئية اجتماعية وثقافية واقتصادية . وبناء عليه ، يمكن التعامل مع الفرد من حيث تشخيص حالته وارشاده وفقا لاسس علمية صحيحة تساهم فى تقويم الاحداث التى مرت عليه فى حياته وشكلت شخصيته ، مما يؤدى الى تيسير فهمه بوضوح وعمق ، وعدم اصدار الاحكام على سلوكياته بصورة عفوية وسريعة . وهذا من شانه أن يقلل من احتمالات الخطأ فى التشخيص ، واحتمالات التطرف فى الارشاد .

الصعوبات التى تواجه دراسة الحالة

DIFFICULTIES FACE THE CASE STUDY

مما لاشك فيه ، أن مهارة دراسة الحالة تواجه بصعوبات قد تعرقل ممارستها بالكفاءة المرجوة منها ، أو قد تعطل ممارستها بصورة كلية من أساسها . وفيما يلى سرد لعدد من هذه الصعوبات على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر بهدف القاء الضوء على نوعيتها ومدى تاثيرها عليها :

أولا ـ عامل الوقت Time Factors :

يشكل عامل الوقت عقبة كبرى فى ممارسة مهارة دراسة الحالة على مستوى عال من الكفاءة ، ان لم يعطلها من أساسها . ان الوقت المستنفد فى جمع المعلومات المكثفة حول المسترشد قد يفوق الفترات الزمنية التى يجب أن تستثمر فى المقابلات الارشادية التى ينتظم فيها مع المرشد النفسى . ان تباين المصادر التى تجمع منها المعلومات وتنوعها بين المسترشد نفسه وجماعة الرفاق وأفراد الاسرة والجيران والمدرسين ومديرى المدارس ، ورؤساء العمل والاطباء والمعالجين ، والوسائل الاختبارية المقننة وغير المقننة ، كفيل بأن يطيل المدة المستغرقة فى الحصول على هذه المعلومات من مصادرها الى ما يقرب من شهور أو سنين ، حتى تكون فى صورة متكاملة ، دقيقة وموثقة . ولما كان لا يمكن بأى حال من الاحوال أن تؤخر المقابلات الارشادية بسبب الحصول على هذه المعلومات ، فان تجميعها وتوفرها فى وقت متأخر ، يصبح بلا جدوى ، وعديم الفائدة نظرا لعدم استخدامها واستثمارها لصالح المسترشد فى الوقت المناسب لها .

ثانيا ـ المعلومات المستهلكة Consumed Information :

تعتبر المعلومات المستهلكة من الصعوبات الشائعة فى مواجهة ممارسة

دراسة الحالة بالجودة المترقبة منها • فقد يصعب فى كثير من الاحيان الحصول على معلومات تختص بحالة الفرد فى الفترات الزمنية المبكرة من حياته ولاسيما فيما يتعلق بخبرات الطفولة واحداثها • ان تغير الاماكن التى عاش فيها المسترشد عبر الأزمنة المتعاقبة ، وانتقال الأفراد الذين كانوا يحيطون به خلالها من تلك الاماكن الى غيرها ، كفيل بان يحدث تغيرات متباينة على الاحداث التى مرت عليه فى حياته مما يجعلها قد تكون مشوبة بالتحريف أو التزييف ، أو تكون فى موضع تساؤل ممزوج بالشك والريبة فيما يروى عنها من أخبار وقصص ، كما ان تناقل هذه الاحداث على الالسنة المختلفة ، وروايتها بواسطة عدد متباين من الرواة ، وتسجيلها بواسطة عدد متنوع من المختصين فى الاماكن المتفرقة عبر الازمنة المتعاقبة ، كفيل بان يقدم صورة غير حقيقية عن المسترشد قد تكون مهتزة وباهتة ، وقد تكون مبالغ فيها ومبهرة • وبناء عليه ، أن تداول المعلومات على هذه الحالة كفيل بان يجعلها تنتهى عند المرشد النفسى وهى فى صورة مستهلكة متصفة بعدم الصدق وعدم الثبات •

ثالثا ــ المعلومات المجردة Abstract Information :

قد يكون المرشد النفسى قليل الخبرة فى ممارسة مهارة دراسة الحالة ، أو قد يكون حديث التخرج ولم يبدأ فى ممارستها بعد • لذا نجد أن أهم الصعوبات التى تواجه استخدام المعلومات المجردة حول المسترشد فى تشخيص حالته التى يعانى منها وارشاده بناء على هذا التشخيص • ويقصد بالمعلومات المجردة الحقائق التى حصل عليها المرشد النفسى من مصادرها المختلفة واستخدامها كأساس فردى فى وضع استراتيجياته الارشادية دون أن يأخذ فى حسبانه مشاعر مسترشده ، وأحاسيسه وانفعالاته واتجاهاته ، وتصوراته حول نفسه وحول مشكلاته • ان أية معلومات عن المسترشد تستخدم بمعزل عن مشاركته الفعلية والايجابية فى تدعيمها بمشاعره تجاهها ، وأحاسيسه حولها ، انفعالاته بها ، اتجاهاته نحوها ، وتصوراته عنها ، تعتبر معلومات جوفاء لا يرجى منها أى نفع ، ولا أية فائدة •

مهارة دراسة الحالة

SKILL OF CASE STUDY

حتى يمكن أن تمارس مهارة دراسة الحالة بالكفاءة المرجوة منها ، يجب أن يؤخذ فى الحسبان جانبان أساسيان هما: (١) تنظيم المعلومات وتسجيلها

(٢) تحليل المعلومات وتفسيرها • وسنستعرض فيما يلى كلا من هذين الجانبين بشىء من التفصيل نورده على النحو التالى :

تنظيم المعلومات وتسجيلها :

يتوقف تنظيم المعلومات على عدة عوامل هامة نذكر منها : (١) خبرة المرشد النفسى ، (٢) عمر المسترشد ، (٣) الهدف من دراسة الحالة ، (٤) نوعية النشاط الذى تمارسه المؤسسة التى تتبنى الحالة • وقد يستخدم مرشد نفسى معين نموذجا نمطيا لتسجيل الحالة مختلفا عن نماذج أخرى يستخدمها غيره من المرشدين النفسيين ، الا أنه مهما اختلفت أشكال هذه النماذج النمطية المستخدمة فى تسجيل دراسة الحالة فانها لا تخرج فى مضمونها عن الجوهر المشترك الذى يغطى المعلومات الاساسية التى يجب أن تشتمل عليها أى دراسة للحالة •

ويستهدف تنظيم المعلومات صياغتها فى بنود محددة ضمن اطار نمطى معين متميز بالتكامل والوضوح فيما يتضمنه من محتوى •

ويقترح شرتزر وستون (Shertzer & Stone, 1976) خطوطا عريضة يمكن أن تشكل اطارا نمطيا يحتوى على المعلومات المتعلقة بدراسة الحالة فى صورة منظمة ممثلة فى : (١) معلومات الهوية الشخصية مثل الاسم والعمر والجنس وما شابهها ، (٢) معلومات عن المشكلة الاساسية التى يعانى منها المسترشد مشتملة على أعراضها ، (٣) معلومات عن الخلفية الاسرية مشتملة على البيئة المنزلية والعلاقات بين أعضائها ، (٤) معلومات عن التاريخ العضوى للمسترشد مشتملة على الامراض والاصابات التى المت به ، (٥) معلومات عن الشخصية وابعادها وعن التوافق الاجتماعى ومظاهره ، (٦) معلومات عن التاريخ المدرسى مشتملة على مستويات التحصيل الدراسى ، النشاطات المدرسية التى شارك فيها ، والعلاقات بينه وبين المدرسين وجماعة الاقران ، (٧) معلومات اختبارية وغير اختبارية ، (٨) معلومات عن الخبرات المهنية التى زاولها المسترشد، (٩) الاهداف العامة والخاصة للمسترشد مشتملة على الخطط التربوية والمهنية ، (١٠) التقويم العام للحالة ككل من حيث الفروض والتفسير والتحليل لبنودها ، (١١) التوصيات اللازمة لتطوير حالة المسترشد ، (١٢) متابعة الخطوات التنفيذية المتخذة فى سبيل تنمية حالة المسترشد •

ويجب على المرشد النفسى أن يراعى عدة اعتبارات هامة عند تسجيل المعلومات المتعلقة بدراسة الحالة حتى تحقق ممارستها أعلى قدر من

العائد المستثمر منها • وفيما يلى عرض سريع لهذه الاعتبارات التى يمكن أن تدعم مهارة دراسة الحالة حتى يتمارس بأعلى درجة من الكفاءةالمرجوة•

أولا : تجنب استخدام ضمير المتكلم وضمير المخاطب عند تسجيل المعلومات المتعلقة بدراسة الحالة ، واستبدالهما بضمير الغائب ليدل على كل من المرشد والمسترشد •

ممارسة جيدة : «عندما سال المسترشد عن أهمية استخدام جهاز التسجيل فى المقابلة الارشادية ، رد عليه المرشد موضحا الفوائد التى يمكن أن تجنى من استخدامه» •

ممارسة رديئة : «عندما سالنى (س) عن أهمية استخدام جهاز التسجيل فى المقابلة الارشادية ، أجبته بالايجاب موضحا له فوائده» •

ثانيا : تجنب استخدام الجمل الطويلة والصياغة الانشائية التى قد تسبب اضطرابا لمن يقرأ تقرير دراسة الحالة نتيجة للتشتت فى المعنى المقصود منها •

ممارسة جيدة « أقر المسترشد انه يميل لدراسة الطب للاسباب الموضحة فيما يلى :

١ ــ اهتماماته بالطب تحددت بناء على اختبارات نفسية •
٢ ــ رغبة والديه فى ذلك •
٣ــ جماعة الاقران سيلتحقون بالطب ايضا •
٤ ــ المستقبل المادى والاجتماعى للطبيب يشجع على ذلك » •

ممارسة رديئة : «لقد أبدى المسترشد رغبة شديدة فى الالتحاق بكلية الطب نظرا لأن المرشد النفسى فى المرحلة الثانوية أجرى له اختبارات نفسية أثبتت ذلك•كما أن والديه يرغبون فى التحاقه بكلية الطب باصرار عجيب• ويفضل المسترشد أن ينضم الى جماعة الاقران الذين كانوا معه فى المرحلة الثانوية والذين يريدون أن يلتحقوا ايضا بكلية الطب • هذا علاوة على أن مستقبل الطبيب المادى والاجتماعى يدفعهم جميعا لاتخاذ هذا القرار»•

ثالثا : تجنب تسجيل مشاعر المرشد النفسى وأحاسيسه وظنونه حول المسترشد وحول مشكلته على زعم انها حقائق متحصل عليها من المعلومات المتاحة بين يديه • ويجب الاشارة دائما الى أن ما يسجل عن المسترشد وعن مشكلته مستمد من تلك المعلومات •

ممارسة جيدة : «بناء على ما تجمع لدى المرشد النفسى من معلومات حول مسترشده وحول مشكلاته،وجد انه يكره العودة الى منزله مرة أخرى، ويفضل البقاء عند صديقه الذى استضافه فى أول مرة هرب فيها من المنزل».

ممارسة رديئة : «يشعر المرشد النفسى أن المسترشد يكره العودة الى منزله مرة أخرى ، كما يحس أن كرم ضيافة صديقه له عندما لجا اليه أول مرة هاربا من منزله سيكون سببا فى تشجيعه على البقاء عنده» .

رابعا : تجنب التنبؤ بما سيكون عليه المسترشد بناء على معلومات متشابهة تخص مسترشد آخر . ويجب أن يكون التنبؤ بناء على المعلومات التى تخص المسترشد الذى تسجل دراسة حالته .

ممارسة جيدة : «يرى المرشد النفسى بناء على ما تجمع لديه من معلومات حول مسترشده وحول مشكلاته انه يمكن له أن يستثمر قدراته فى المجال الزراعى بدرجة افضل من استثمارها فى المجال الصناعى» .

ممارسة رديئة : «يمكن للمسترشد أن يستثمر قدراته فى المجال الزراعى بدرجة افضل من استثمارها فى المجال الصناعى لأن المعلومات المتحصل عليها حوله وحول مشكلاته متشابهة مع تلك التى سبق الحصول عليها حول المسترشد (س) ، الذى يعمل فى المجال الزراعى الآن» .

خامسا : تجنب تسجيل البدائل والخيارات المتاحة للمسترشد على انها أحكام الزامية تجبره على قبولها . وليكن التسجيل فى صورة عرض للبدائل والخيارات دون الالزام بها .

ممارسة جيدة : «وقد ناقش المرشد المسترشد حول عدد من البدائل والخيارات المتاحة فيما يتعلق بمشكلته مما قد يسهم فى مساعدته على اختيار الافضل منها فى سبيل حلها» .

ممارسة رديئة : «لقد وضع المرشد النفسى عددا من البدائل والخيارات أمام المسترشد ، وطلب منه ان يختار من بينها لحل مشكلته» .

بالاضافة الى تلك الاعتبارات التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند تسجيل دراسة الحالة فى تقرير شامل يعرضها بصورة متكاملة وواضحة ، هناك عدة توصيات نقدمها للمرشد النفسى ونذكره بها مما يدعم ممارسته لمهارة تسجيل دراسة الحالة .

١ ـ لا تنس أن تسجل ما تدركه من المعلومات المتجمعة عن المسترشد حول المشكلة الاساسية التى يعانى منها .

٢ ـ لا تنس أن تسجل ما تستنتجه من مشكلات فرعية مرتبطة بالمشكلة الرئيسية من خلال دراستك لتلك المعلومات .

٣ ـ لا تنس أن تسجل ما تلاحظه عن مشاعر المسترشد واحاسيسه حول مشكلاته وما سجل عنه فى دراسة الحالة .

٤ ـ لا تنس أن تسجل ما اقترح من خيارات وبدائل قد تسهم فى حل مشكلات المسترشد أو تحسين وضعه الذى تحقق من تلك المعلومات .

٥ ـ لا تنس أن تشير الى أية معلومات اضافية يحتمل أن تساعدك فى تنمية الحلول الممكنة لتلك المشكلات .

تحليل المعلومات وتفسيرها :

لما كانت دراسة الحالة تعتبر المحصلة النهائية لكل المعلومات التى نتعلق بالفرد بما فيها وسائل التقويم الاختبارى وغير الاختبارى،ولما كانت هذه المعلومات تتجمع على شكل مجموعات تصنيفية بحيث تختلف كل مجموعة منها عن الأخرى ، فان مهارة تحليل المعلومات وتفسيرها تتطلب عناية فائقة تتمثل فى مهارات تحليلية فرعية ، تختص كل منها بتحليل مجموعة معينة من تلك المجموعات المصنفة من المعلومات . فمثلا مجموعة المعلومات التى تتعلق بالهوية الشخصية للمسترشد تحتاج الى مهارة خاصة بتحليلها تختلف عن المهارة التى يجب أن تمارس لتحليل مجموعة المعلومات التى تتعلق بشخصيته وابعادها،وهذه بدورها تختلف عن المهارة التى تمارس لتحليل مجموعة مصنفة ثالثة من المعلومات مهما كان تصنيفها سواء اكانت تختص بالجانب الصحى أم بالجانب الدراسى أم الجانب الاسرى ، .. وما شابه ذلك . وتكمن مهارة المرشد النفسى التحليلية والتفسيرية فى اختيار انسب الوسائل التحليلية بحيث تتناسب كل منها مع كل مجموعة من المجموعات المصنفة للمعلومات ، وفى اختيار أوضح الطرق التفسيرية بحيث يفسر كل مجموعة منها على حدة ثم ربطها مع بعضها حتى تبدو فى النهاية فى صورة متكاملة .

وتشتمل مهارة تحليل المعلومات وتفسيرها على ثلاث مهارات فرعية ، سوف نتناول كل منها بشىء من التفصيل نورده على النحو التالى :

أولا – مهارة وصف المعلومات :

مما لا شك فيه أن وصف المعلومات المجرد فى حد ذاته لا يعنى شيئا للمرشد ولا للمسترشد ، ان لم يتناول المتضمنات التى تختبىء فى ظلها ، حيث أن الهدف الاساسى من هذا الوصف هو القاء الضوء على الظلام الذى يخيم على خصائص هذه المعلومات التى جمعت متناثرة من كل مصدر ممكن ، ومحتمل أن يكون مختلفا عن الآخر . وحتى يكون الضوء ساطعا وكاشفا لأى تضمين مختبىء بين ثناياها ، يجب على المرشد النفسى ان يمارس هذه المهارة وفقا لأسس علمية مدروسة وهى :

١ – الموضوعيـة Objectivity :

تتحقق الموضوعية للمعلومات التى توصف بتوفر الصدق فى محتواها ، والثبات فى تداولها . فلا يجوز أن توصف المعلومات المتجمعة حول المسترشد وفق تخمينات المرشد النفسى أو تصوراته أو آرائه الشخصية ، انما يجب أن توصف كما هى بصراحة ووضوح كما حصل عليها بلا زيادة أو نقصان . ولا يجوز أن يحتمل الوصف أكثر من معنى فى رؤية إى فرد يطلع على المعلومات أو يقرأها ، بل يجب أن يتضمن الوصف معنى واحدا لها لأى عدد من الافراد يتناولونها بالاطلاع والقراءة .

٢ – النمطيـة Stereotype :

تتحقق النمطية فى وصف المعلومات عندما يستخدم المرشد النفسى خطوطا عريضة تشكل الاطار العام لمحتواها ، متضمنة بنودا محددة فى صورة منظمة ، بحيث لا يجوز اضافة أى بنود اليها ولا حذف أى منها الا اذا اقتضت الضرورة ذلك . ان وصف المعلومات فى الصورة النمطية التقليدية التى يستخدمها المرشد النفسى يضمن عدم تسرب أية معلومة خارج الاطار العام للمعلومات ، ويضمن عدم نسيان أو اهمال أية حقيقة حول المسترشد لما تشتمل عليه من تسلسل منطقى وفق المجموعات التصنيفية للمعلومات .

٣ – التكامل Integrity :

ان المعلومات المتناثرة هنا وهناك لا يمكن أن تعطى تصورا واضحا عن محتواها ، ولا يمكن أن يلقى الضوء على الهدف من تجميعها ، لذلك على المرشد النفسى أن يمارس مهارة ربط هذه المعلومات عند وصفها بحيث تتشابك خيوطها فى نسيج قوى يظهر شكلها ويحدد ملامحها ويبرز متضمناتها المختبئة بين ثناياها . ومن ثم ، فان تكامل المعلومات التى جمعت حول المسترشد فى وصفها لا يتم الا اذا دلت كل معلومة على المعلومة الأخرى ، وفسرت احداها الثانية فى نسق متكامل .

ثانيا ـ مهارة الاستدلال من تجميع المعلومات وتاثيرها على حالة المسترشد :

قد يختلف مرشدان نفسيان فيما توصلا اليه من استدلال عند تحليل وتفسير المعلومات المصنفة فى مجموعات ، والمتجمعة حول نفس المسترشد. ويتوقف هذا بالطبع على مدى الممارسة الميدانية والكفاءة المهنية وأثرها على ممارسة كل منهما لمهارة دراسة الحالة . وكلما ازداد تدريب المرشد النفسى على ممارسة هذه المهارة ، وكلما كثرت الحالات التى يزاول دراستها مما يتوفر من التدريب على تنظيم المعلومات المصنفة المتجمعة حول أصحابها وتسجيلها ، ثم التدريب على تحليل مجموعاتها المصنفة وتفسيرها ، فان المرشد النفسى سيكون أكثر من غيره قدرة على الاستدلال من تجميع هذه المعلومات المصنفة فى مجموعات .

ويلعب الاتجاه الارشادى الذى يعتنقه المرشد النفسى ويتبع خطاه ، والذى يخطط استراتيجياته الارشادية على هداه ، دوراً هاما فى الاستدلال من تجميع المعلومات المصنفة فى مجموعات ، والمتجمعة حول مسترشد ما ، وفى الاستدلال حول تاثير تلك المعلومات على حالة هذا المسترشد التى وصل اليها فمثلا المرشد النفسى الذى يتعامل مع مسترشديه وفقا للاتجاه التحليلى (psychoanalytic approach)سوف يعلل كل ما حل بالمسترشد من مشكلات وما ألم به من صعوبات الى خبرات الطفولة المبكرة فى حياته مما يجعله يركز تركيزا كبيرا على الماضى باحثا عما يخبئه من متضمنات فى ثنايا المعلومات المتجمعة حول المسترشد منذ مولده وحتى وضعه الراهن ، متاكدا من ، ومؤكدا على أن كلمة معلومة عنه فى الماضى كان لها دور مؤثر على حالته التى توصل اليها فى الحاضر .

ويسلك المرشد النفسى الانسانى (humanistic counselor)الذى يتعامل مع مسترشديه وفقا للاتجاه الجشطالتى (Gestalt approach)مسلكا آخر عند ممارسة مهارة الاستدلال من تجميع المعلومات المصنفة فى مجموعات حول المسترشد الافتراضى الذى سبق ذكره ، وسوف يختلف تعليله لتأثير تلك المعلومات على حالته التى وصل اليها عن تعليل زميله التحليلى لها . سوف يركز المرشد النفسى الجشطالتى (Gestalt counselor) على المعلومات الكلية التى تتعلق بالمسترشد ككل (the whole counselee) ، والتى تتناول كل ما يتعلق بعقله وقلبه وجسده ، وفقا لتصوراته وادراكه حول نفسه وحول مشكلاته فى اللحظة الحالية (immediate moment) ، بناء على استراتيجية هنا ـ و ـ الآن (here - and - now) ، مهملا بذلك الماضى وما يخبئه من متضمنات تتعلق بخبرات الطفولة المبكرة ، ومركزا على ذاكرة غرفة الارشاد النفسى

(counseling room memory) فى تعليـل ما وصـل اليـه المسـترشد من حالة اضطرابية ٠

وعنـدما يمارس المرشـد النفسى العقلى (cognitive counselor) الذى يتعامل مع مسترشديه وفقا للاتجاه الانفعالى العقلانى (rational emotive approach)مهارة الاستدلال من تجميع المعلومات حول المسترشد وتعليل تاثيرها على حالته ،نجده ينحو منحىآخر مغايرا تماما ٠يبحثالمرشد النفسى العقـلى فى كل المعلومات المصنفة فى مجموعات ، والمتجمعـة حول ذلك المسترشد الافتراضى عن الافكار غير العقلانية ،غير المعقولة (irrational ideas) التى تختبىء فى ثناياها ويظهرها فى تسجيله للمعلومات ، ويرد اليها كل الاضطرابات السلوكية التى تطرأ على المسترشد عند تحليله لتلك المعلومات وعنـد تفسـيره لبنودها ، ومن ثم يبنى المرشـد النفسى العقلى تعليلاته للاضطرابات السلوكية التى تظهر على المسترشد على الافكار غير العقلانية التى تتضمنها المعلومات المتجمعة حوله عند ممارسته لمهارة الاستدلال من تلك المعلومات المذكورة ٠

وقد يضطرب تفكير القارىء الآن بعد عرض تلك الامثال الثلاثة حول ممارسـة مهارة الاستدلال من المعلومات المتجمعة حول المسـترشد ومدى تاثيرها على حالته ٠ وقد تطفو عدة تساؤلات على سطح تفكيره مستفسرة عن الأصح والأوفق فى الممارسة لهذه المهارة ؟ وعن اى مسلك يتبع المرشد النفسى ، وفى أى اتجـاه يسير ؟ ٠ والرد على هذه التسـاؤلات يكمن فى ممارسة مهارة الوصف التى تعتمد على الموضوعيـة والنمطيـة والتكامل بالدقة المطلوبة وبالكفاءة المرجوة ٠ ان المرشدالنفسى الجيد ، والمحنك فى ممارسته الميدانية وفى كفاءته المهنية يمارس أولا مهارة الوصف وفقا للأسس العلمية الثلاثة التى سبق ذكرها بالتفصيل فى المبحث السابق ، ثم يمارس بعدها مهارة الاستدلال بناء على الوصف المنزه عن اى تحيز أو تطرف ٠ وحتى يتحقق الهدف الأمثل من ممارسة مهارة الاستدلال يجب على المرشد النفسى أن يكون ملما بكلالنظريات والاتجاهات والاستراتيجيات الارشادية التى تمكنه من نسج الخيوط المتناثرة فى المعلومات لتعطى نسيجا متكاملا يربط الماضى بالحـاضر ، يربط مشـاعر المسـترشد واحاسيسه بالمعلومات المجردة عنه ، يربط السلوكيات المضطربة الصادرة عنه بالافكار المعقـولة وغير المعقولة التى تشغله ، يربط وسائل تعلمه للسلوك غير السوى بوسائل تعلمه للسلوك السوى ، حتى يصل فى النهاية الى وضع الصورة المتكاملة التى تعكس شخصية المسترشد بكل أبعادها فى اطار المؤثرات عليهـا من معلومات الماضى والحاضر واحتمالات المستقبل بموضوعية مجردة دون تحيز

أو تطرف • عندئذ ، يمكن للمرشد النفسى ان يتعامل مع مسترشده وفق اتجاهه الذى يتبعه سواء أكان اتجاها تحليليا ، أم سلوكيا ، أم انسانيا ، أم انفعاليا عقلانيا ، ••• ، أم أى اتجاه آخر بناء على السجل الموضوعى لدراسة حالته الذى بين يديه •

ثالثا ـ مهارة التنبؤ من تجميع المعلومات :

معا لا شك فيه ، تختلف القدرة على التنبؤ من تجميع المعلومات المصنفة حول مسترشد ما بين مرشد نفسى وآخر ، وفقا لمهارته الشخصية ، ممارسته الميدانية ، وخبرته المهنية • ولا يمكن أن تمارس هذه المهارة الا فى ضوء المعلومات المتكاملة الصادقة والثابتة المتجمعة حول المسترشد ، حيث بناء عليها يمكن التنبؤ بما قد يكون عليه مستقبلا ، أو بما يحتمل أن تصل اليه حالته فيما بعد • وبالرغم أن التنبؤ قد لا يكون صادقا فى كثير من الاحيان ، أو قد لايتحقق بالصورة المأمل فيها ، الا أن ممارسة مهارته تعتبر ضرورة ملحة تفرضها الاستراتيجية الارشادية • وقد أكد مهل (Meehl, 1954) هذا المعنى عندما أشار الى أن بعض البحوث المبنية على قياس قدرة الاخصائيين النفسيين فى التنبؤ أظهرت تباينا فى صدق تنبؤاتهم وفقا لمهارة كل منهم وممارسته وخبرته ، مما جعله لا يثق فى التنبؤ الاكلينكى بصورة عامة • وقد رد عليه ثورن (Thorne, 1964) بأن الاخصائى النفسى الكفء تفوق تنبؤاته أية تنبؤات أخرى ولو كانت من مصدر احصائى •

يجب على المرشد النفسى أن يكون حذرا جدا عند ممارسة مهارة التنبؤ من المعلومات المتجمعة حول مسترشد ما • فلايجوز تعميم تنبؤ من معلومات متجمعة حول مسترشد معين على مسترشد آخر له نفس الظروف ومتشابه معه فى المعلومات ، فقد تظهر مفاجآت بيئية خارجية لم تكن فى الحسبان تقلب الاوضاع وتغير الاحوال وتبطل صدق التنبؤ • فمثلا اذا دفعت الظروف مسترشد ما الى أن يرتكب جريمة السرقة ، فليس بالضرورة أن تكون الظروف المتشابهة لمسترشد آخر دافعا له أيضا لارتكاب جريمة السرقة • وكلما كانت المعلومات المتجمعة حول المسترشد على أسس تقويمية سليمة مثل الوسائل الاختبارية وغير الاختبارية بما تتضمنها من مقاييس واختبارات نفسية بانواعها ، والملاحظة بطرقها ، والمقابلات بتكرارها ، كانت الممارسة الفعلية لمهارة التنبؤ من المعلومات أقرب ما تكون للصدق والصحة والتحقق ، ولاسيما ان ممارسة هذه المهارة تعتمد أساسا على مجهودات المرشد النفسى فى تجميع المعلومات الموثقة حول مسترشده بالاضافة الى حسه المهنى •

كتـــابة التقـــارير

REPORTS WRITE UP

تتباين التقـــارير التى يتناولها المرشـد النفسى بالتسجيل والتحليـل والتفسـير أو العـرض بحيث يرتبط كل منها بالآخر فى صورة متكاملة حول حالة المسترشد من جميع جوانبها الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية . وقد تناولنا فى مواضع سابقة من هذا الكتاب تقارير دراسة الحالة ، تقـارير تفسير الاختبارات النفسية ، تقارير تطـور حالات المسـترشدين بشىء من التفصيل بالعرض والتحليل . وسوف نتنـاول ان شـاء الله فى هذا المبحث التقارير النفسية الختامية (Final Psychological reports) التى يكتبها المرشد النفسى غالبا فى نهاية مقابلاته الارشادية وعند اقفال الحالة باتمام علاجهـا وشفائها أو باحالتها الى غيره من المختصين المتخصصين حسب ما يرى وفقا لظروفها . وتوجه هذه التقارير الى الاخصـائيين النفسيين على اختـلاف تخصصاتهم الاكاديمية ، وتباين مجالات ممارساتهم المهنية، أو الى مؤتمرات الحالة ، أو الى أية مؤسسة وثيقة الصلة بالحالة التى يكتب عنها التقـرير النفسى الختامى سواء أكانت مؤسسة صحية ، أم اجتماعيـة أم تربوية ، أم مهنيـة . وتوجيه التقرير النفسى الختامى الى أى من هؤلاء بمفـرده قد لا يعنى شيئا لهم ان لم يكن مدعما بمستندات أخرى منفصلة مرتبطة ببنوده وشارحة لمحتوياتها مثل الفحوصات الطبية التى أجريت على المسترشد وما يتعلق بها من ملاحظات الاطباء والممرضين ، الاختبارات النفسية التى طبقت عليه وما يتعلق بها من توصيات ومقترحات ، وتاريخ حالته وتطورها منذ انتظامه فى المقابلات الارشادية وحتى نهايتها .

ومن الضرورى أن يكتب التقرير النفسى الختـامى لكل مسترشد حيث يصبح مسـتندا هاما فى ملفه الدائم وجزءا لا يتجـزأ من ذلك الملف الذى يحتفظ به فى مركز الارشاد النفسى الذى يتولى رعايته الارشادية . ومن جهة أخرى يحتفظ المرشد النفسى بنسخة من هذا التقرير بالاضافة الى التقارير الأخرى المتعلقة بحالة المسترشد فى ملف خاص فى سجلاته الشخصية للرجوع اليها كلما دعت الحاجة الى ذلك ، مع الاخذ فى الاعتبار بان السرية التى تكتنف الملفات الخاصـة بالمسترشدين والتى يحتفظ بها المرشـد النفسى فى سجلاته الشخصية يعتبر مبدأ مسلما به وغير قابل للجدل ، ولا مجال للنقاش فيه .

مفهـوم التقـرير النفسى الختـامى

CONCEPT OF THE FINAL PSYCHOLOGICAL REPORT

لا يقر عدد من الكتاب والمؤلفين ، أو الممارسـين المهنيين المتحـيزين

لتخصصاتهم الدقيقة او لممارستهم الفعلية ، مسمى «التقرير النفسى» (Psychological report) بل نجد أن منهم من يطلق عليه «التقرير الاكلينيكى» (clinical report) ، ومنهم من يطلق عليه «التقرير الارشادى» (counseling report) بينما يصر المعتدلون على استخدام المسمى النمطى : «التقرير النفسى» عن اعتقاد منهم بأنه يشتمل على النواحى الاكلينيكية والنواحى الارشادية التى لا انفصام بينها باعتراف وشهادة كل من روجرز (Rogers, 1942) ، برز (perez, 1965) ، برامر وشوستروم (Brammer & Shostrom, 1968) بلكيين (Belkin, 1976) ، كورى (Corey, 1977) ، بيتروفسا وآخرون (Pietrofesa & others, 1978) ، وذلك على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر .

يعتبر التقرير النفسى الختامى الواجهة العريضة التى تدل على محتوى المعلومات المتباينة التى حصل عليها المرشد النفسى من مصادرها المختلفة حول مسترشد ما ، مشتملة على كل ما يتعلق به من دراسات وفحوصات واختبارات ووسائل تقويمية غير اختبارية فى صورة ملخصة تعكس نتائج المقابلات الارشادية لمحصلة نهائية لمهاراتها وفنياتها واهدافها التى تحققت. ويرى داير وفرايند (Dyer & vriend, 1975) أن التقرير النفسى الختامى وسيلة بنائية للمساعدة فى تلخيص حالة كل عميل (مسترشد) تم ارشاده حتى ولو كان عدد مقابلاته الارشادية مع مرشده النفسى لم يتجاوز المرة الواحدة. ويرى هنا وهنا ، ١٩٧٦ أن التقرير النفسى الذى يكتبه الاخصائى الاكلينيكى يعتبر ملخصا وافيا لكل ما يتعلق بحالة المريض من بحوث ودراسات سابقة ، وانه يختلف باختلاف الشخص الذى سيرسل اليه التقرير ، ومدى قدرته على تفهم ما به من مصطلحات اكلينيكية .

اهمية التقرير النفسى الختامى

THE IMPORTANCE OF FINAL PSYCHOLOGICAL REPORT

لا ينكر احد اهمية التقرير النفسى الختامى كوسيلة اساسية وفعالة فى عرض التطورات المختلفة التى طرأت على المسترشد من مختلف جوانبه الارشادية ، شخصية كانت او اجتماعية ، تربوية أو مهنية خلال المقابلات الارشادية المتتالية منذ المقابلة الابتدائية الاولى وحتى المقابلة الاخيرة . ان التقرير النفسى الختامى يعطى صورة واضحة للمرشد النفسى وزملائه المهنيين عن الحالة النهائية التى وصل اليها المسترشد ، ومايمكن أن يقدم له من تسهيلات وقائية وعلاجية وانمائية خلال العملية الارشادية فى المستقبل اذا اعيد اليه مرة اخرى ، او اذا احيل الى غيره لاستكمال متابعة حالته . وبناء عليه ،

يمكن تقويم فعالية المقابلات الارشادية واستراتيجيتها فى التعامل مع المسترشد على اسس واقعية واضحة ومسجلة فى التقرير النفسى الذى كتب عنه • أن المعلومات التى تم الحصول عليها حول مسترشد ما خلال انتظامه فى عملية الارشاد النفسى تعتبر مادة غنية فى تغذية التقويم الشامل للعملية الارشادية ككل ، وفى رسم ملامح التنبؤ بما قد يحدث له (المسترشد) بعد عملية الارشاد النفسى الذى انتظم فيه •

ولما كان التقرير النفسى يعتبر المستند العلمى الذى يعتمد على بنوده فى تقويم العملية الارشادية بصورة عامة ، وتقويم حالة المسترشد بصفة خاصة فان دراسته وممارسة كتابته بمهارة فائقة أمر ضرورى لكل مرشد نفسى يريد ان ينقل خبراته المهنية عبر الكلمات الى زملائه فى المهنة ، أو رؤسائه فى العمل ، أو مسترشديه فى المركز الارشادى ، مبينا وموضحا ما تم فى الماضى وما يمكن أن يتم فى المستقبل لكل من العملية الارشادية والحالة العامة للمسترشد • ومن ثم ، يمكن أن يحقق التقرير النفسى فوائد هامة كحد أدنى لا يقل عن كونه سجلا دائما يحقق المساعدة للمرشد النفسى فيما يوضحه من صورة عن مسترشده ان كان سوف يتعامل معه مرة أخرى فى المستقبل • كما يستفاد من التقرير النفسى فى كونه دليلا واضحا ومستندا واقعيا حول الانجازات المهنية من مهارات وفنيات تمت على يدى المرشد النفسى فى مقابلاته الارشادية خلال عملية الارشاد النفسى مع مسترشده •

مهارة كتابة التقرير النفسى

SKILL OF PSYCHOLOGICAL REPORT WRITE UP

مما هو جدير بالذكر ، انه لايوجد ما يسمى باحسن صيغة يمكن أن تكتب بها بنود التقرير النفسى ، ولا يوجد شكل واحد محدد يحتوى عليها • ولكن من الضرورى أن يلم المرشد النفسى بخصائص المهارة فى كتابته حتى لا يغفل امرا يكون مهما ، ولا يهمل بندا لا يمكن الاستغناء عنه • ومن ثم ، فان أى تقرير نفسى يجب ألا يبتعد مثلا عن تضمين ما تم فى المقابلات التشخيصية (diagnostic interviews) بوساطة الاطباء النفسيين (psychiatrists) وما سرد فى التاريخ الاجتماعى (social history) بواسطة الاخصائيين الاجتماعيين (social workers) ان تعرضت لها حالة المسترشد الذى سوف يكتب التقرير النفسى عنه ، وذلك فى اطار التعاون المشترك بين المرشد النفسى وزملائه الاخصائيين فى فريق التوجيه النفسى بالمركز الارشادى • وبناء عليه ، يمكن ان يصمم التقرير النفسى ويفصل حسب الحاجة اليه ، ليقابل متطلبات الوضع الراهن لمسترشد ما • وقد يختلف تصميمه وتفصيله ليقابل المتطلبات لوضع آخر خاص بمسترشد ثان • ومهما كان الشكل المصمم للتقرير النفسى ، ومهما كان تفصيله حسب المتطلبات الراهنة لحالة المسترشد ، فانه يجب الا يخرج بأى حال من الاحوال عن الخطوط العريضة التى تشكل ملامحه وتقر بصلاحيته • وسوف نعرض فيما يلى وصفا تفصيليا للخطوط العريضة

المقترحة فى تصميم وتفصيل أى تقرير نفسى يكتبه المرشد حول أى مسترشد ٠

الخطوط العريضة المقترحة فى تصميم التقرير النفسى :

أولا ـ المعلومات الوصفية Discriptive Information :

١ ـ معلومات خاصة بالهوية مثل الاسم،العمر،الجنس،الوزن،الطول ٠

٢ ـ معلومات عن التاريخ الشامل فى الماضى والحالة العامة الراهنة فيما يتعلق بالنواحى الصحية ، الاجتماعية ، التربوية ، المهنية ٠

٣ ـ معلومات تتعلق بمشكلات المسترشد التى دفعته للانتظام فى عملية الارشاد النفسى وللحضور فى المقابلات الارشادية ٠

٤ ـ معلومات عن أسباب الاحالة من أو الى المركز الارشادى الذى يرعاه ٠

٥ ـ معلومات عن تطلعات المسترشد نحو المستقبل وأحلامه وآماله فى تحقيقها ٠

ثانيا ـ المعلومات الارشادية Counseling Information :

١ ـ معلومات عن المقابلات الارشادية التى تمت مع المسترشد ، ومدى استجاباته لها وخلالها ، والمواعيد التى تمت فيها أو تاجلت الى غيرها ٠

٢ ـ معلومات عن اتصالات المرشد النفسى مع زملاء آخرين فى المهنة أو متصلين بها عن قرب أو بعد بهدف التشاور وتبادل الرأى حول المسترشد٠

٣ ـ معلومات عن اتصالات المرشد النفسى باسرة المسترشد ، أو ببعض اقربائه ، أو بعدد من اصدقائه وزملائه،او برؤسائه بهدف التاكد من بيانات أو تصحيحها حول المسترشد ٠

٤ ـ معلومات عن الطرق والاساليب الارشادية التى اتبعت مع المسترشد،ومدى مساهمتها فى حالته وتاثيرها عليه،وعن نوعية الاستراتيجية الارشادية الشاملة المستخدمة فى التعامل معه ومدى كفاءتها فى تحقيق أهدافها٠

٥ ـ معلومات عن التقويم النهائى للمقابلات الارشادية وما تم خلالها، وعن تقويم المسترشد وحالته وما أحيط بها ، وعن التشخيص النهائى للاعراض التى ظهرت على سلوكه خلال مناقشته فى مشكلاته ٠

ثالثا ـ المعلومات المتعلقة بالشخصية Personality Information :

١ ـ معلومات عن وسائل التقويم الاختبارى وغير الاختبارى التى

طبقت على المسترشد خلال مقابلاته الارشادية ، وعن ملاحظاته عليها ، وعن اتجاهاته نحوها ، وعن استجاباته لها ولنتائجها .

٢ ـ معلومات عن نتائج التقويم الاختبارى وغير الاختبارى متضمنة قدراته العقلية العامة والخاصة ، وأبعاد شخصيته وجوانبها الارشادية ، نظام قيمه وخصائص توافقه وودائع سلوكه .

٣ ـ معلومات عن مفهومه لذاته وتقويمه لها ، عن فلسفاته وحدود امكانياته ، وعن تفضيلاته الشخصية والعامة .

رابعا ـ معلومات الخلاصة Summary Information :

١ ـ ابراز العناوين الاساسية التى تناولها التقرير النفسى الختامى .

٢ ـ التركيز على اهم النقاط التى تناولها التقرير النفسى الختامى .

٣ ـ **توضيح :** المشكلة الرئيسية والمشكلات الفرعية ان وجدت ، الاعراض الاساسية التى دلت عليها ، الاساليب المباشرة فى معالجتها ، النتيجة النهائية التى تم التوصل اليها .

خامسا ـ التوصيات Recommendations:

١ ـ توجه التوصيات الى المسترشد نفسه بهدف تبصيره بما وصل اليه ، وبما انتهت اليه حالته ، أو بمدى حاجته الى المزيد من الرعاية الارشادية من متخصصين آخرين أو من أسرته أو أحد اعضائها .

٢ ـ توجه التوصيات الى أى زميل مهنى آخر سوف يتابع حالة المسترشد بعد احالته اليه عندما يرى المرشد النفسى ضرورة لذلك ، أو الى أسرته أو أحد اعضائها المعنيين بامره بهدف استكمال الرعاية الارشادية له .

٣ ـ توجه التوصيات عموما فى صياغة واضحة تتسم بالصراحة والامانة المهنية بحيث تكون مبنية على النتائج التى توصل اليها المرشد النفسى خلال مقابلاته الارشادية مع مسترشده مدعمة بالاشارة الى أسبابها ومسبباتها المستخلصة من تلك النتائج المتحصل عليها .

مهارات الممارسة فى كتابة التقرير النفسى الختامى :

أولا : يكتب التقرير النفسى الختامى على الآلة الكاتبة بمعرفة المرشد النفسى بحيث تترك مسافة مفردة (single space) بين كل سطر والآخر . وان تعذر كتابته على الآلة الكاتبة ، لا مانع من كتابته بخط يده ، ولكن نشدد ونؤكد على عدم تكليف سكرتيره او أى فرد آخر بكتابته انطلاقا من مبدأ السرية المكفول فى العملية الارشادية .

ثانيا : يجب الا يهمل التقرير النفسى تسجيل المعلومات الاساسية حول

المشكلات التى يعانى منها المسترشد وسلوكه النتائج عنها ، وسائل تقويمه المختلفة ونتائجها ومدى استجاباته لها ، والتوصيات اللازمة بشأنها ٠

ثالثا : يجب ان يبتعد التقرير النفسى بقدر الامكان عن المصطلحات الفنية المتخصصة ولاسيما اذا كان موجها الى غير المتخصصين فى المهنة أو الى المتصلين بها مثل الاشخاص المحيطين بالمسترشد فى النطاق الاسرى ، أو فى مركز العمل ٠ وذلك مما يسهل قراءته ويجعله اكثر فهما ٠

رابعا : يجب أن تكون صياغة العبارات والجمل التى يحتوى عليها التقرير النفسى فى صورة موضوعية ، سهلة وبسيطة ، واضحة ومفهومة ، وبعيدة عن استخدام ضمير المتكلم او ضمير المخاطب ، بل يفضل أن تبنى الصياغة على اساس ضمير الغائب بالنسبة لكل من المرشد والمسترشد ٠

خامسا : يجب أن يقتصر استخدام المصطلحات الفنية المتخصصة او الكلمات ذات المعانى الخاصة مثل عقدة أوديب (oedipus complex) والتى لاغنى عنها ان كانت سوف تخدم الهدف من استخدامها فى التقرير النفسى ، وذلك فى حالة رغبة المرشد فى نقل أفكاره وتشخيصه واساليب معالجته للحالة الى زملاء متخصصين فى المهنة بهدف التشاور وتبادل الرأى حولها ، وبهدف التوفير فى الوقت والمجهود المبذولين عنه بعبارات أو بجمل عامة واستخدامها عوضا عنها ٠

سادسا : الا يستخدم الرأى الشخصى للمرشد النفسى على أنه حقيقة واقعة ، أو أمر جازم ٠ لذلك يفضل استخدام العبارات الوصفية التى تتصف بكونها بلا نهاية محددة ، وبكونها متروكة لتقدير القارىء مثل: يبدو أنه ـ ربما يكون ـ وقد يظن أن ـ بكفاءة مترقبة ـ بجودة متوقعة ـ بقدر مناسب من الاداء ٠

سابعا : يجب الا تسجل نتائج التقويم الاختبارى وغير الاختبارى بصورة مبهمة ، أو وفقا لدرجاتها الخام فقط والتى لا تعنى شيئا للقارىء العادى والمتخصص على حد سواء ، أو بناء على علاقات ارتباط بين الدرجات الخام والدرجات الميئينية ونسبها المئوية التى يفهمها المتخصص فقط دون غيره ، لذلك يجب أن تدعم هذه النتائج بتفسير مختصر حول طبيعة كل درجة وما تعنيه من ارقام مجردة ٠

ثامنا : يجب ان تتدرج المعلومات المتباينة حول المسترشد فى ترتيب منطقى مختصر حسب تسلسلها الزمنى كلما أمكن ذلك ، على الا يكون حجم التقرير النفسى الختامى اكثر من صفحتين فى أغلب الاحوال ، الا اذا دعت الضرورة الى مزيد من صفحات اضافية ٠

تاسعا : يجب أن يكتب التقرير الختامى على نموذج مطبوع بنمط معين يمثل الجهة التى يصدر عنها حاملا اسمها وعنوانها وشعارها ان وجد ٠ كما يسجل فيه اسم المرشد النفسى الذى يشرف على الحالة مدعما التقرير بعد كتابته بتوقيعه فى نهايته وتاريخ تحريره ، وختمه ان وجد ٠

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج مقترح لدراسة الحالة

أولا ـ معلومات الهوية الشخصية :

الاسم : .... الجنس : ذكر : .... أنثى : ....

تاريخ الميلاد : .... محل الميلاد : ....

الحالة الاجتماعية: ··· متزوج: ··· أعزب: ··· عدد الاولاد: ذكور: ··· اناث:···

اسم ولى الامر (للقاصر فقط) : ....

تليفون المنزل : .... تليفون العمل : ....

عنوان السكن : .... عنوان العمل : ....

ثانيا ـ معلومات عن الشكوى الاساسية :

الشكوى الاساسية : ....

تاريخ الاحساس بها : ....

كيفية الشعور بها : ....

الاعراض التى يعانى منها : ....

مصدر احالته : ....

الخبرات الارشادية السابقة : ....

مدى تطورها : ....

ثالثا ـ معلومات عن الخلفية الاسرية :

مستوى الدخل العام : ....

مستوى تعليم الأب : .... مهنته : .... عمره ....

مستوى تعليم الأم : .... مهنتها : .... عمرها : ....

مستوى تعليم الزوجة/الزوج .... المهنة : .... العمر : ....

عدد الاخوة والاخوات : الذكور : .... الاناث : ....

مستوى تعليم الاخوة : .... المهن : ....

أعمار الاخوة تنازليا : ....

مستوى تعليم الاخوات : .... المهن : ....

أعمار الاخوات تنازليا : ....

ترتيب المسترشد بين الاخوة والاخوات : ....

علاقة المسترشد بالأب : .... علاقة المسترشد بالأم : ....

علاقة المسترشد بالاخوة : .... علاقة المسترشد بالاخوات : ....

اعضاء آخرون بالأسرة : جد : .... جدة : ....

عم/خال : .... عمة/خالة : ....

حالات الطلاق بالأسرة : ....

الاتجاه العام نحو الأسرة : ....

رابعا ـ معلومات عن التاريخ العضوى :

أمراض معدية فى الصغر : ....

أمراض معـدية فى الكبر : ....

أمراض مزمنـة فى الأسرة : ....

أمراض وراثية فى الأسرة : ....

أمراض عقلية فى االأسرة : ....

أمراض نفسـية فى الأسرة : ....

أمراض جنسية فى الأسرة : ....

اصـــابات طارئة : .... حالات ادمان : ....

خامسا ـ معلومات عن الشخصية والتوافق الاجتماعى :

سمات الشخصية : انطوائى : .... انبساطى : ....

علاقاته بالآخرين الجنس الآخر : .... جيرانه : ....

أصدقائه : .... أقاربه : ....

سادسا ـ معلومات عن التاريخ الدراسى :

المستوى التعليمى الحالى : ....

عدد سنوات الدراسة الابتدائية .... مستواه التحصيلى فيها ....

عدد سنوات الدراسة الاعدادية .... مستواه التحصيلى فيها ....

عدد سنوات الدراسة الثانوية .... مستواه التحصيلى فيها ....

عدد سنوات الدراسة الجامعية .... مستواه التحصيلى فيها ....

استجابته للخبرة المدرسية الاولى : ....

المواد الدراسية ذات التقدير العالى : ....

المواد الدراسية ذات التقدير المتوسط : ....

المواد الدراسية ذات التقدير المنخفض : ....

الانشطة المدرسيه التى شارك فيها : ....

عضوية الجماعات المدرسية ودوره فيها : ....

علاقاته مع المدرسين وادارة المدرسة : ....

علاقاته مع رفاق المدرسة : ....

هواياته وميوله واهتماماته : ....

سابعا ـ معلومات التقـــويم :

الاختبارات النفسية التى أجريت له : ....

السبب فى اجرائها : ....

الجهة التى أوصت باجرائها : ....

نتائج هذه الاختبارات : ....

تفسيرها بواسطة المرشد النفسى : ....

التوصيات التى أوصى بها المرشد : ....

ثامنا ـ معلومات عن الخبرات المهنية :

المهنـة الحاليـة : ....
مستوى أدائه المهنى : ....
مستوى رضائه المهنى : ....
مستوى دخله من المهنة : ....
الوظائف السابقة : ....
سبب انتقاله للمهنة الحالية : ....
التدبيات التى أنجزها : ....
ساعات العمل الفعلية فى اليوم : ....فى الاسبوع : ....
الاجازات والعطلات فى الاسبوع : .... فى السنة : ....
فى المواسم : .... فى الأعياد : ....
الاضطرارية : ....الاستثناءية : ....
التامين الصحى فى العمل : .... الضمان الاجتماعى من العمل : ....
الاخطار المتوقعة من العمل : .... التعويضات المتوقعة من العمل : ....
سن التقاعد (المعاش) : .... مكافاة التقاعد (المعاش) : ....
علاقاته بزملائه : .... علاقاته برؤسائه : ....
علاقاته بمرؤوسيه : .... علاقاته بالمترددين عليه : ....
طموحاته فى المستقبل : .... خططه لتحقيق الطموحات : ....

تاسعا ـ التقويم العام للحالة :

الفروض حول الحالة : ....
تفســير الحـــالة : ....
تحليــل بنود الحالة : ....
تشخيص الحـــالة : ....
طرق العلاج المقترحة : ....

عاشرا ـ اقفال الحــالة :

التوصيات اللازمة لتطوير الحالة : ....
الخطوات التنفيذية لتنمية الحالة : ....
الجهة المحال اليها اذا دعت الضرورة : ....
النتيجة النهائية التى وصلت اليها الحالة : ....

تاريخ اقفال الحالة	توقيع المرشد النفسى
....	....

ملاحظـــة هامة :

تعتبر هذه البنود الواردة فى نموذج دراسة الحالة خلاصة مكثفة لما ورد من بنود كثيرة فى نماذج متباينة من دراسة الحالة استخدمت فى كثــير من العيادات النفسية ومراكز الارشاد النفسى وسجلت فى كتب ومؤلفات عدد لاباس به من الكتاب والمؤلفين والممارسين فى مجال علم النفس الارشادى والعيادى.

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج مقترح للتقرير النفسى الختامى

أولا ـ المعلومات الوصفية :

(١) معلومات الهوية الشخصية :

الاسم : .... الجنس : ذكر : .... انثى : ....
تاريخ الميلاد : .... محل الميلاد : ....
الوزن : .... الطول : ....
اسم ولى الامر (للقاصر فقط) : ....
تليفون المنزل : .... تليفون العمل : ....
عنوان السكن : .... عنوان العمل : ....

(٢) التـاريخ الشـامل :

الحالة الصحية عموما : ....
الامراض العضوية فى الصغر : ....
الامراض العضوية فى الكبر : ....
الامراض العقلية فى الاسرة : ....
الامراض النفسية فى الاسرة : ....
الحالة الاجتماعية عموما : ....
متزوج : .... أعزب : ....عدد الأولاد : الذكور : .... الاناث : ....
العلاقة مع الزوجة/الزوج : ....
العلاقة مع الابناء : ....
العلاقة مع الاخوة والاخوات : ....
العلاقة مع الوالدين : ....
الحالة التربوية عموما : ....
المستوى الدراسى الحالى : ....
المستوى الدراسى السابق : ....
العلاقات المدرسية : ....
الطموحات والتوقعات التربوية : ....
الحالة المهنية عموما : ....
المستوى المهنى الحالى : ....
المستوى المهنى السابق : ....
العلاقات المهنية : ....
الطموحات والتوقعات المهنية : ....

(٣) معلومات عن الشكوى الاساسية :

الشكوى الاساسية للحالة : ....

الاعراض الحالية للشكوى ....
مصـــدر الاحالة : .. ..
سبب الاحالة : ....

ثانيا ـ المعلومات الارشادية :

عدد المقابلات الكلى فى المعالجة الحالية ......الفترة الزمنية المستغرقة فيها...
عدد المقابلات الكلى فى المعالجات السابقة ..الفترة الزمنية المستغرقة فيها...
استجابة المسترشد للمقابلات بصفة عامة : ....
المشورة مع زملاء المهنة : ....
المشورة مع المتصلين بالمسترشد : ....
الاتصال بالأسرة والأقرباء : ....
الاتصال بالزملاء والرؤساء : ....
الطرق والاساليب الارشادية : ....
الاستراتيجية الارشادية الشاملة : ....
مدى مساهمة المسترشد فى العملية الارشادية الكلية : ....
النتائج النهائية من العملية الارشادية الكلية : ....

ثالثا : المعلومات عن الشخصية :

الاختبارات النفسية التى أجريت للمسترشد : ....
النتائج وتحليل البنود وتفسيرها : ....
التوصيات اللازمة بشأنها : ....
مفهوم الذات : .... قدرته العـــامة : ....
قدراته الخاصــة : ....

رابعا ـ الخلاصـــة :

تشخيص الحـــــالة : ....
وسائل الارشاد والعلاج : .... النتيجة النهائية للحالة : ....

خامسا ـ اقفـــال الحـــالة :

توصيات عامة بخصوص الحالة : ....
توصيات خاصة بالمسترشد : ....
توصيات للزملاء فى المهنـة : ....
الجهة المحال اليها حسب الضرورة : ....
تاريخ اقفال الحالة توقيع المرشد النفسى
....

ملاحظات هامة : تعتبر هذه البنود الواردة فى نموذج التقرير النفسى الشامل الختامى خلاصة مكثفة لما ورد من بنود كثيرة فى نماذج متنوعة من التقارير النفسية التى استخدمت فى كثير من العيادات والمراكز النفسية ،والتى سجلت فى كثير من الكتب والمؤلفات الارشادية والاكلينيكية .

الخلاصـــــة

تأتى دراسة الحالة فى المرتبة الثالثة من المهارات المهنية التى يمارسها المرشد النفسى ، بينما تمثل مهارة كتابة التقارير المرتبة الرابعة والاخيرة ، وذلك بحكم طبيعة كل منهما٠وتمارس المهارة الاولى وهىالتسجيل الكتابى على اختلاف أنواعه فى أغلب الاحيان ، بينما تمارس المهارة الثانية المتعلقة باستخدام المقاييس والاختبارات النفسية فى كثير من الاحيان بالاضافة الى ممارسة المهارة الاولى ٠ وتمارس المهارة الثالثة المختصة بدراسة الحالة كلما دعت الحاجة الى ذلك ، وفقا لحالات خاصة لا تجدى معها ممارسة المهارتين الاوليتين ، بينما تمـارس المهارة الرابعة والاخيرة المتعـلقة بكتابة التقرير النفسى الختامى فى المقـابلات الارشادية النهائية عندما تقفل الحالة بانتهاء المعالجة الارشادية ، أو باحالتها الى أخصائى مهنى آخر حسب ظروفها ٠

وبالرغم من استخدام مصطلحات دراسة الحالة (case study) ، وتاريخ الحالة (case history) ،وتاريخ الحياة (life history) بالتبـادل على فرض انهـا جميعا تحتـوى على فنيـات عامة متشابهة ، الا ان كل منهـا قد تم توضيحه بتعـــريف مستقل ومختلف عن الآخر ٠ وبالرغم من الخلط الذى يحدثه البعض بين مفهومى دراسة الحالة (case study) ومؤتمـر الحـالة (case conference) ، الا ان كلا منهما قد أوصى باستخدامه منفصـلا عن الآخر حسب المسترشد وحالته التى يتعامل معها المرشد النفسى ٠ وقد تم التركيز فى هذا الفصل على مفهوم دراسة الحالة باعتبارها المرآة الصادقة التى تعكس الصورة المتراكمة المتجمعة لجوانب الشخصية الكلية للمسترشد خلال الوصف الدقيق الذى تحتوى عليـه فى اطار الدراسـة المتكاملة المستخلصة حوله فى صورة مبسطة وملخصة ٠

وتكمن أهميـة دراسة الحـالة فى كونها تعطى فكرة شاملة ، واضحة ومتكاملة حول المسترشد متناولة شخصيته من جميع أبعادها وسماتها ومدى انجازاتها فى الماضى والحاضر ، ومدى ما يمكن أن تنجزه فى المستقبل حسب التوقعات المبنية على الدراسات المختلفة التى تمت حوله ٠ هذا مما يجعلها فى مقدمة الوسائل التقويمية التى تقدر وتقوم سلوك الفرد ليس فقط فى علم النفس الارشادى ، بل فى كثـير من مجالات العـلوم الانسـانية والسلوكية الأخرى ٠ ومن ثم ، فان دراسـة الحـالة تعتـبر الوسيلة الاسـاسية التى يستخدمها المرشد النفسى فى تقويم سلوك الفرد عبر الفترات الزمنية المختلفة منذ مولده وحتى وقت انتظامه فى المقابلات الارشادية وقد تمتد الى ما بعد الانتهاء منهـا ، وذلك فى صـورة مكثفة متكاملة ملخصـة مما يحدد ملامح

الاستراتيجية الارشادية المتبعة ، ومما يسهم فى تنمية الكفاءة المهنية للمرشد ، وفى تنمية الجوانب الكلية لشخصية المسترشد على حد سواء .

وبالرغم من الاهمية القصوى المستفادة من دراسة الحالة ، وفقا لما اجمع عليه غالبية العاملين فى ميدان الارشاد النفسى سواء أكانوا ممارسين ام مؤلفين وكتاب ، الا أن نفرا منهم وفى مقدمتهم كارل روجرز (Carl Rogers, 1942) اعترضوا على ممارستها بحجة أن المسترشد يجب أن يدلى بالمعلومات المتعلقة بحالته خلال المقابلات الارشادية التى انتظم فيها كأسلوب ارشادى فعال يسهم بدرجة كبيرة فى تنمية شخصيته وتطويرها نحو الافضل من جميع أبعادها وجوانبها . غير أن الرد على هؤلاء المحتجين والمعارضين تضمن التأييد الكامل والمطلق لممارسة مهارة دراسة الحالة على فرض انها تساعد المرشد النفسى فى تكوين صورة متكاملة حول المسترشد مما يمكنه من التعامل معه على أسس سليمة ومدروسة .

وتواجه دراسة الحالة صعوبات تعرقل من ممارستها بالمهارة المترقبة تتمثل فى : (١) عامل الوقت الذى استنفد فى جمع المعلومات المكثفة حول المسترشد والذى قد يفوق الفترات الزمنية المحددة للمقابلات الارشادية باكملها ، الأمر الذى يجعلها بلا جدوى اذا تم الحصول عليها فى وقت متأخر ولاحق على المقابلة الارشادية الختامية ، (٢) المعلومات المستهلكة بسبب تعذر الحصول عليها ان كانت مرتبطة بخبرات الطفولة المبكرة واحداثها ، أو بسبب تداولها وتناقلها بين الافراد فى الاماكن المتباينة وعبر الازمنة المختلفة مما يشوبها ويجعلها موضع شك فى صدق محتواها ، (٣) المعلومات المجردة حول المسترشد والمستخدمة فى تشخيص حالته بعيدا عن مشاعره وأحاسيسه وانفعالاته واتجاهاته ، وتصوراته حول نفسه وحول مشكلاته مما يجعلها جوفاء لا يرجى منها أى نفع ولا أية فائدة .

وتمارس مهارة دراسة الحالة بناء على جانبين أساسيين هما : (١) تنظيم دراسة المعلومات وتسجيلها ، و (٢) تحليل المعلومات وتفسيرها . وتتوقف مهارة تنظيم المعلومات وتسجيلها على خبرة المرشد النفسى ، عمر المسترشد ، الهدف من دراسة الحالة ، ونوعية النشاط الذى تمارسه المؤسسة التى تتبنى الحالة . ومهما كان النمط الذى تسجل على أساسه دراسة الحالة فان بنودها يجب أن تتضمن معلومات الهوية الشخصية المتعلقة بالمسترشد مثل الاسم والعمر والجنس ، معلومات عن مشكلات المسترشد ، معلومات عن الخلفية الاسرية له ، معلومات عن تاريخه العضوى ، معلومات عن شخصيته وابعادها ، معلومات عن تاريخه الدراسى ، معلومات تقويمية اختبارية وغير اختبارية ، معلومات عن خبراته المهنية ، أهدافه العامة والخاصة ، التقويم العام للحالة ككل ، التوصيات اللازمة لتطويرها ، ومتابعة الخطوات التنفيذية لتنميتها .

ويجب مراعاة عدة اعتبارات هامة عند تنظيم المعلومات وتسجيلها مثل : (١) الابتعاد عن استخدام ضميرى المتكلم والمخاطب واستبدالهما بضمير الغائب ، (٢) الابتعاد عن استخدام الجمل الطويلة والصياغة الانشائية ، (٣) عدم تسجيل مشاعر المرشد حول المسترشد على أنها حقائق ، (٤) عدم التنبؤ بحالة المسترشد مستقبلا بناء على حالة أخرى مشابهة لمسترشد ثان ، و (٥) عدم تسجيل الخيارات المتاحة على أنها أحكام ملزمة . كما أن هناك عدة توصيات يجب ان تؤخذ فى الحسبان عند ممارسة مهارة تنظيم المعلومات وتسجيلها هى : (١) تسجيل ادراك المرشد حول مشكلات المسترشد ، (٢) تسجيل المشكلات الفرعية المرتبطة بالمشكلة الرئيسية ، (٣) تسجيل ملاحظات المرشد حول المسترشد ، (٤) تسجيل ما اقترح من خيارات وبدائل ، (٥) الاشارة الى أية معلومات تساعد على حل مشكلات المسترشد .

وتكمن ممارسة مهارة تحليل المعلومات وتفسيرها فى اختيار انسب الوسائل التحليلية التى تلائم كل منها مجموعة تصنيفية معينة من جملة المجموعات التصنيفية المتجمعة حول المسترشد ، وفى اختيار أوضح الطرق التفسيرية بحيث يفسر كل مجموعة منها على حدة ثم ربطها مع بعضها لتعطى فى النهاية صورة متكاملة . وتشتمل مهارة تحليل المعلومات وتفسيرها على ثلاث مهارات فرعية هى : (١) مهارة وصف المعلومات التى يجب أن تمارس بناء على أسس علمية ممثلة فى الموضوعية ، النمطية ، والتكامل ، (٢) مهارة الاستدلال من تجميع المعلومات وتاثيرها على حالة المسترشد ، و (٣) مهارة التنبؤ من تجميع المعلومات .

وبالرغم من تباين التقارير التى يكتبها المرشد النفسى ، الا أن هذا الفصل قد تناول مهارة كتابة التقرير النفسى الختامى الذى يعتبر جزءا لا يتجزأ من ملف المسترشد الدائم الذى يحتفظ فى المركز الارشادى ، الذى يعتبر أحد المستندات الهامة التى يحتفظ بها المرشد النفسى فى سجلاته المهنية الشخصية . وبالرغم أن بعضا من المتحيزين لتخصصاتهم الدقيقة والمتطرفين فى تفكيرهم نحوها أنكروا مسمى (التقرير النفسى) وأطلقوا عليه (التقرير الاكلينيكى) ، بينما أطلق عليه البعض الآخر فى المقابل مسمى (التقرير الارشادى) ، الا أن المعتدلين منهم وهم الاغلبية والاكثرية أصرو على تدعيم المسمى النمطى له وهو التقرير النفسى (psychological report) وفى مقدمتهم روجرز ، برز ، برامر ، وشوستروم ، بلكين ، كورى ، وبيتروفسا وآخرون ، وذلك على سبيل المثال وليس الحصر .

لا ينكر أحد أهمية التقرير النفسى الختامى باعتباره الواجهة العريضة

التى تدل على التطورات المختلفة التى طرات على المسترشد من مختلف جوانبه الارشادية منذ المقابلة الاولى وحتى المقابلة الختامية ٠ وبناء عليه يمكن تقويم فاعلية المقابلات الارشادية واستراتيجياتها فى التعامل مع المسترشد على أسس واقعية ٠ ومن ثم ، يمكن أن يحقق التقرير النفسى الختامى فوائد هامة تتمثل فى أنه سجل دائم يحقق المساعدة للمرشد فيما يوضحه من صورة عن المسترشد ،وفى أنه دليل واضح حول الانجازات المهنية من مهارات وفنيات قام بها المرشد نحو المسترشد فى المقابلات الارشادية ٠

وبالرغم من عدم وجود ما يسمى بأحسن صيغة يمكن أن تكتب بها بنود التقرير النفسى الختامى ، الا انه توجد خطوط عريضة يجب أن تراعى عند كتابته بحيث تشتمل على : (١) معلومات وصفية مثل معلومات الهوية الشخصية كالاسم والسن والجنس ، معلومات عن تاريخ المسترشد الشامل ، معلومات عن مشكلاته ،معلومات عن أسباب أحالته من والى المركز الارشادى الذى يرعاه ، ومعلومات عن تطلعاته نحو المستقبل ، (٢) معلومات ارشادية مثل المعلومات عن المقابلات الارشادية التى تمت معه ، معلومات الاتصالات التى تمت بشانه ، معلومات عن الاستراتيجية المتبعة معه ، ومعلومات عن التقويم النهائى للمقابلات الارشادية الكلية ، (٣) معلومات متعلقة بالشخصية مثل معلومات عن وسائل التقويم الاختبارى وغير الاختبارى ، معلومات عن نتائج هذا التقويم ،ومعلومات عن مفهوم المسترشد لذاته ، (٤) معلومات الخلاصة متضمنة العناوين الاساسية فى التقرير ، أهم النقاط فيه ، وتوضيح المشكلة الاساسية والمشكلات الفرعية أن وجدت ، (٥) التوصيات بحيث تكون موجهة لزملاء المهنة أو أحد أقاربه أو له شخصيا بشرط أن تكون مصاغة بوضوح ومتسمة بالصراحة والامانة المهنية ٠

وتمارس مهارة كتابة التقرير النفسى الختامى عندما يراعى عدة اعتبارات هامة هى : (١) كتابته على الآلة الكاتبة بمعرفة المرشد النفسى أو بخط يده بحيث تترك مسافة واحدة فقط بين كل سطر وآخر ، (٢) عدم اهمال تسجيل المعلومات الاساسية التى تتعلق بمشكلات المسترشد وسلوكياته الناتجة عنها ، (٣) الابتعاد عن المصطلحات الفنية اذا كان موجها بصورة أساسية لغير المهنيين ، (٤) صياغة عباراته وجمله بموضوعية بدون استخدام ضميرى المتكلم والمخاطب واستبدالهما بضمير الغائب (٥) اقتصار المصطلحات الفنية فى التقرير اذا كان موجها للمهنيين ، (٦) عدم تسجيل الآراء الشخصية للمرشد النفسى على فرض أنها حقائق وامور جازمة (٧) عدم تسجيل نتائج التقويم الاختبارى وغير الاختبارى بصورة مجردة بل يجب تدعيمها بتفسير مختصر ، (٨) ترتيب المعلومات وندرجها منطقيا حسب تسلسلها الزمنى باختصار ، (٩) كتابة التقرير النفسى الختامى على نموذج نمطى مطبوع عليه اسم الجهة الصادر عنها وعنوانها وشعارها ان وجد ٠

تمـــارين للمناقشـــة

اولا : «تستخدم مصطلحات (دراسة الحالة)و(تاريخ الحالة)،و(تاريخ الحياة) بالتبادل على فرض أنها جميعا تحتوى على فنيات عامة متشابهة»٠

■ وضح الفروق الاساسية الجوهرية بين كل من هذهالمصطلحاتالثلاثة٠

ثانيا : «تكمن أهمية دراسة الحالة فى كونها تعطى فكرة شاملة،واضحة ومتكاملة عن المسترشد» ٠

■ ناقش هذه العبارة فى ضوء اهميتها لكل من المرشد والمسترشد على حد ســـواء ٠

ثالثا : «تواجه دراسة الحالة بصعوبات قد تعرقل ممارستها بالكفـاءة المرجوة منها : أو قد تعطلّ ممارستها بصورة كلية من أساسها » ٠

■ تناول هذه العبارة بشىء من التفسير والتوضيح ٠

رابعا : «يتوقف تنظيم المعـلومات عـلى عدة عوامل هامة ، ويقترح شرتزر وستون خطوطا عريضة تشكل اطارا نمطيا لتنظيم هذه المعلومات وفق بنود محددة» ٠

■ أذكر هذه العوامل الهامة التى يتوقف عليها تنظيم المعلومات وأذكر ما اقترحه شرتزر وستون من خطوط عريضة لتنظيمها فى اطار نمطى ٠

خامسا : استعرض الاعتبارات الهامة التى يجب مراعاتها عند ممارسة مهارة تنظيم المعلومات وتسجيلها ، ثم استعرض التوصيات التى يجب أن يتذكرها المرشد النفسى عند ممارسة هذه المهارة ٠

سادسا : تناول مهارة وصف المعلومات بشىء من التفصيل فى ضوء اسسها التى يجب ان تمارس بناء عليها ٠

سابعا : وضح الفرق بين مهارة الاستدلال من تجميع المعلومات ومهارة التنبؤ من تجميع المعلومات بتفسير مختصر ٠

ثامنا : عرف التقرير الختامى موضحا اهمية استخدامه لكل من المرشد النفسى والمسترشد ٠

تاسعا : اكتب مذكرات مختصرة عن الخطـوط العريضـة المقترحة فى تصميم التقرير النفسى الختامى ٠

عاشرا : استعرض المهارات الممارسة فى كتابة التقـرير النفسى الختامى بتفسير مختصر ٠

الباب الرابع

خصائص المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى

CHARACTERISTICS OF INTERVIEW
IN COUNSELING AND PSYCHOTHERAPY

الفصـــل التاسع :

المقـــابلة الابتدائيـــة .

الفصـــل العاشر :

المقابلات التشخيصية والعلاجيـــة .

تختلف المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى عن المقابلة فى أى مجال انسانى آخر . لذلك فان خصائصها التى تميزها عن غيرها ، والتى تجعلها فريدة فى نوعها بالنسبة المقابلات الأخرى تحتاج الى شرح تفصيلى . يبين أهميتها ، ومدى حساسيتها بالنسبة لكل من المرشد والمسترشد على حد سواء . ولما كانت المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى تصنف بطبيعتها الى نوعين اساسيين ورئيسيين هما : المقابلة الابتدائية (initial interview) ، والمقابلات المتتابعة والتالية على المقابلة الابتدائية والتى تسمى بالمقابلات التشخيصية والعلاجية diagnostic and therapeutic interviews ، فأن هذا الباب (الباب الرابع) سوف يتكون من فصلين مستقلين ، يتناول كل منهما تصنيف من هذين التصنيفين . سوف يختص الفصل التاسع بخصائص المقابلة الابتدائية ، بينما يختص الفصل العاشر بخصائص المقابلات التشخيصية والعلاجية .

الفصل التاسع

المقـــابلة الابتـــدائية

INITIAL INTERVIEW

- مفهوم المقابلة الابتدائية .
- أهمية المقابلة الابتدائية .
- أنماط المقابلة الابتدائية .
- رؤية المسترشد للمقابلة الابتدائية .
- رؤية المرشد النفسي للمقابلة الابتدائية .
- افتتاح المقابلة الابتدائية .
- بناء المقابلة الابتدائية .
- اقفال المقابلة الابتدائية .
- الخلاصـــة .
- تمارين للمناقشة .

مما لا شك فيه ان مسيرة الألف ميل تبدا بالخطوة الاولى ، وأن السلوك المبدئى للفرد يحدد بصورة قاطعة النتائج المستقبلية الناتجة عنه والمترقبة منه فى معظم التفاعلات الانسانية ، وأن الانطباع الاول عن اى تعامل انسانى بين فردين ، عند كل منهما ، يحدد بصورة جازمة ما يمكن أن يتحقق مستقبلا تبعا له . لذلك أوضحت لنا القراءات والكتابات المهنية ، الممارسات الميدانية ، والبرامج التدريبية فى مجال الارشاد النفسى مدى أهمية تاثير السلوك المهنى على كل من المرشد النفسى والمسترشد عند بدء التعامل بينهما خلال المقابلات الارشادية . ولن يستطيع المرشد النفسى ان يحقق النجاح المنشود فى توفير المساعدة الفعالة للمسترشد خلال المقابلات الارشادية ، ولن يستطيع أن يدعم استمراريتها الى أن تحقق اهدافها ، ان لم تكن بدايته مغه متقنة ومؤثرة فى نفسه ، تاركة فيها اطيب المشاعر وأعمق الاثر . ومن ثم ، تعتبر المقابلة الابتدائية حجر الزاوية الذى يقام عليه البناء الارشادى بصورته الكلية ، وتعتبر الاساس المتين الذى تبنى عليه المقابلات الارشادية التالية المتتالية .

مفهـــوم المقـابلة الابتدائية

CONCEPT OF INITIAL INTERVIEW

تتنوع المسميات التى اطلقت على المقابلة الابتدائية ، حيث يطلق عليها البعض مسمى المقابلة الاولى (First interview) ويطلق عليها آخرون مسمى المقابة التمهيدية (pre-interview) بينما وصفها فريق ثالث بانها مقابلة لاستقبال العميـــل ، أو مقـــابلة التحـــاق العميـــل بالمؤسسة العلاجيـــة (intake interview) وقد يطلق عليها فى بعض الاحيان مسمى المقابلة المختصرة (brief interview) ، ومهما تنوعت المسميات التى أطلقت عليهـــا ، ومهمـــا اختلفت الاسماء التى تناولتها ، فانها لا تخرج عن كونهـــا مقابلة ابتدائية (initial interview).

ذكر كورشين (Korchin 1976) أن هذه المقابلة قد اعدت لتقديم المريض الى العيادة النفسية من أجل تحديد ما يمكن توفيره من و سـائل علاجيـة تشبع حاجاته التى جاء من أجل اشباعها . وتركز هذه المقابلة على رغبات المريض ودوافعه للعلاج ، وتوقعاته من العيادة التى سعى اليها ، والبدائل

المتاحة من الخطوات التنفيذية التى تحقق مطالبه • وأشار هنا وهنا ، ١٩٧٦ الى أنها تتضمن الحصول على المعلومات الرئيسية التى تتعلق بحالة المريض ، وامكانياته وظروف علاجه فى الماضى والحاضر • وعرفها فارس (Phares, 1979) بأنها اجراء مشترك بين المريض والعيادة النفسية يوفر المعلومات المتبادلة بينهما من أجل التوصل الى قرار سديد فيما يمكن عمله حول مشكلات المريض•وكتب مليكة، ١٩٨٠ أن الاهتمام فى هذه المقابلة يكون منصبا على اكتشاف مشكلات المريض التى جاء من أجلها ، وما تم فى الماضى بخصوصها ، وما يمكن أن يتم فى الحاضر نحوها • ويرى ياسين ، ١٩٨١ أنه يمكن تحديد حالة المريض بصفة مبدئية خلال هذه المقابلة • وأشار بنجامين (Benjamin, 1981) الى أن هذه المقابلة تحقق الاختبار الذاتى للمرشد النفسى حول أسلوبه المهنى متضمنا مهاراته التى يمارسها وفنياته التى يستخدمها •

وبالرغم أن مفهوم المقابلة الارشادية الابتدائية لا يخرج عن مفهوم المقابلة الارشادية الذى ذكر بوجه عام فى الفصل الاول من هذا الكتاب وفقا للتعاريف المختلفة التى تناولته ، الا انها تتميز عن غيرها من المقابلات الارشادية بكونها مثل القاطرة التى تسحب وتجر بقية العربات الأخرى من القطار ، أو مثل الواجهة التى تظهر للجمهور معلنة عن المحتوى الذى يرغب فيه • فان كانت القاطرة غير سليمة ، فان القطار قد يتعطل عن المسير ، ان لم ينقلب بمن فيه ، وان كانت الواجهة غير جيدة ، فان الجمهور قد يزهد فيما تدل عليه من محتوى • ومن ثم يمكن تعريف المقابلة الارشادية الابتدائية على أنها وسيلة استطلاعية حول المسترشد تبدأ عند استقباله لأول مرة فى مركز الارشاد النفسى الذى اختاره بمحض ارادته ، أو أحيل أليه من مؤسسة أخرى من أجل مساعدته على حل مشكلاته • وتتضمن المقابلة الارشادية الابتدائية طريقة استقبال المسترشد من السكرتير المهنى الذى يساعده فى تسجيل بعض المعلومات والبيانات المطلوبة منه واللازمة عنه ، بوصفها جزءا لا يتجزأ من العملية الارشادية الكلية ، ومتضمنة طريقة استقباله من المرشد النفسى الذى يصحبه من مكان الانتظار الى مكتبه بوجه بشوش وابتسامة دافئة ، مبينا له أهمية الوقت وضرورة التسجيل بأنواعه فى المقابلات الارشادية ، ومستطلعا منه الدوافع التى تكمن خلف حضوره للمركز الارشادى • وتنتهى المقابلة الارشادية الابتدائية فى الغالب باتفاق ثنائى بين المرشد والمسترشد عن استمرار تفاعلهما فى مقابلات ارشادية أخرى متتالية ، تليها بصورة دورية قد تكون مرة أو أكثر من كل أسبوع • وقد تنتهى المقابلة الارشادية الابتدائية أحيانا باحالة المسترشد الى زميل مهنى آخر يكون أكثر تخصصا فى حالته ان استدعى الأمر ذلك •

أهميـة المقـابلة الابتدائيـة
THE IMPORTANCE OF INITIAL INTERVIEW

بالرغم ان أهمية المقابلة الارشادية الابتدائية قد اتضحت بدرجة لا تقبل الشك من تفسير مفهومها ومن صياغة تعريفها ، الا اننا نريد ان نلقى المزيد من الضوء على أهدافها العامة والخاصة حتى تبرز أهميتهـا فى العمليـة الارشادية بصورة واضحة. ويرى كورشين (Korchin, 1976) أن أهمية المقابلة الابتـدائية تتمثل فى اعطـاء المريض المعـلومات الضرورية حول اجراءات العيادة النفسية فيما يتعلق بجداول مواعيدها وتكاليف التردد عليها ، وما شابهها من المعلومات التى قد يحتاج اليها اذا مافكر فى الانتظام فى مقابلاتها والاستمرار فى زيارتها. ويخص كورشين (Korchin, 1976) المقابلة الابتدائيـة بوضع الخطط اللازمة للزيارات المستقبلية للعيادة النفسية ، أو بتحـديد موقفها الصريح من حالة المريض عند اتخاذ القرار باحالته الى مؤسسةالاخرى قد تقدم له الخدمة التى يحتاجها بدرجة أكبر مما تقدمها له تلك العيـادة التى تمت مقابلته الاولى فيها . ويرى هنا وهنا ، ١٩٧٦ قيمة كبيرة لهذه المقابلة من حيث أنها توفر وقت الاخصائيين الآخرين عندما تحول الحالات التى لا يمكن مساعدتها فى المؤسسة العلاجية التى تمت المقابلة الابتدائية فيهـا الى مؤسسات أخرى يمكنهـا تقديم ما تحتـاجه تلك الحـالات من خدمات. وقد أضافا أنه قد يكون لهذه المقابلة قيمة تشخيصية وعلاجية كبيرة عندما تشبع حاجات الحالات التى تتطلب رعاية نفسية مستعجلة .

ويحدد فارس (Phares, 1979) هدفين أساسيين للمقابلة الابتدائية هما : (١) تحديد الاسباب التى دفعت المريض للحضور الى العيادة النفسية ، (٢) الحكم على مدى ما يمكن أن تقدمه هذه العيادة النفسية من تسهيلات خاصة تشبع حاجاته وتقـابل توقعـاته فى ضوء المنافسة مع غيرها من المؤسسات العلاجيـة الأخرى . ويتفق فارس (Phares, 1979) مع كورشين (Korchin, 1976) فى أهمية هذه المقابلة من حيث اعطاء المريض المعـلومات الضرورية حول اجراءات العيادة النفسية وسياستها فيما يتعلق بمواعيدها ونفقاتها ،مما قد يحدث اثرا ايجابيـا يتمثل فى اقبـال المريض على العلاج النفسى والتردد عليه ، أو قد يحدث أثرا سلبيا يتمثل فى عزوفه عنها والبحث عن غيرها . وذكر ياسين ، ١٩٨١ أن المقابلة الابتدائية تزيد من توعية الفرد بمشكلاته وتوضيحها له ، كما انها تصحح اتجاهه نحـو العلاج النفسى بصورة عامة وترشده الى ما هو ميسر له من خدمات متاحة للاستفادة منها .

وتكمن الاهمية القصوى للمقابلة الارشادية الابتدائية فى تحديد القرارات

المتعلقة بالعلاقة الارشادية بين المرشد والمسترشد ، وفى تحديد خصائصها منذ أول مقابلة تتم بينهما ، حيث أنه بناء عليها يمكن تحديد ما اذا كنت هذه العلاقة سوف تستمر خلال المقابلات الارشادية المتتالية التى تتبع المقابلة الاولى ، أو أنها سوف تقف عند حد نهايتها واقفالها باحالة المسترشد الى جهة أخرى تكون اكثر تخصصا فى التعامل مع حالته.كما انه بناء على هذه المقابلة الابتدائية يمكن أن تتضح الخصائص التى تميز تلك العلاقة الارشادية بين طرفيها المرشد والمسترشد ، وذلك بالبحث خلالها عن اجابات لتساؤلات حائرة تطفو على سطحها . ومن ثم ، يحاول الطرفان معا فى المقابلة الاولى أن يجدا ما يبحثان عنه خلالها حول ما اذا كانت المشكلة الرئيسية التى سعى المسترشد للحصول على مساعدة فى حلها أصبحت واضحة ومفهومة من قبل المرشد ، حول ما يمكن تحقيقه من العملية الارشادية الكلية اذا ما انتظم فى مقابلاتها ، حول ما اذا شعر المسترشد بالاهتمام به ورعايته من جانب المرشد ، واولا واخيرا ما اذا كان المركز الارشادىالذى تمت مقابلته الاوى فيه هو المكان لمناسب له والمكان المنشود لحالته - وقد لخص واينز (Wines, 1976) أهمية المقابلة الابتدائية فى عدة نقاط هى : (١) توفير مايمكن جمعه من معلومات عن المسترشد بطريقة عاجلة والتى قد يتعذر الحصول عليها من أى مصدر آخر . (٢) توفير العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد التى تيسر سبل التعامل بينهما ، (٣) توفير بعض الوسائل العاجلة التى يمكن أن تساعد المسترشد على مواجهة مشكلاته ، (٤) توفير المساعدة الاولية التى يمكن أن تساعد المسترشد فى البحث عن الحلول المنطقية لمشكلاته .

أنماط المقابلة الارشادية

TYPES OF INITIAL INTERVIEW

قد يظن البعض أن المرشد النفسى عادة هو الذى يفتتح المقابلة الارشادية الاولى بالبدء فى الحديث ،أو بالمبادرة فى المناقشة . وقد يظن آخرون أن المسترشد هو الذى يجب أن يفتتحها بالبدء فى عرض مشكلته التى جاء من أجل المساعدة فى حلها . ولكن فى الحقيقة هناك نمطين من المقابلة الارشادية الابتدائية ، احداهما يتمثل فى المقابلة الابتدائية التى يبدؤها المرشد النفسى ، والآخر يتمثل فى لمقابلة الابتدائية التى يبدؤها المسترشد . وسوف نستعرض فيما يلى هذين النمطين على النحو التالى :

المقابلة الابتدائية التى يبدؤها المرشد النفسى :

تتم هذه المقابلة فى الغالب بناء على رغبة المرشد النفسى فى رؤية المسترشد ،وبناء على آستدعائه للحضور لمقابلته فى مكتبه . عندئذ يجب على

المرشد النفسى أن يوضح للمسترشد مباشرة وبصراحة تامة الاسباب التى دفعته لاستدعائه للحضور ، والهدف من طلب رؤيته فى مكتبه • وقد يضطر المرشد النفسى الى استدعاء مسترشد ما بناء على طلب أحد المتصلين به مثل رئيس فى العمل ، مدير لمدرسة ، استاذ لمادة ، طبيب فى مستشفى ، أو ولى امر• وقد يكون استدعاؤه للمسترشد بناء على احالته اليه من مؤسسة أخرى اجتماعية ، تربوية ، مهنية ، أو علاجية عندما يتلكأ أو يتوانى عن الذهاب الى المرشد النفسى بالرغم من افادته باحالته اليه • وقد يستدعى المرشد المسترشد فى بعض الاحيان التى يحدث فيها أن يأتى المسترشد متطوعا بمحض ارادته لزيارة المرشد النفسى ومقابلته ، ثم يتسرب ويتسلل خارجا من مكان الانتظار بعد استكمال الاجراءات التمهيدية للمقابلة الابتدائية المتعلقة بلقاء السكرتير المهنى وبتسجيل البيانات والمعلومات الخاصة به ، وبملء الاستمارات والاقرارات بمعرفته ، وبناء عليه فانه لم ينتظر لمقابلة المرشد النفسى الذى يخرج من مكتبه ، بعد الاطلاع على تلك المستندات التى حررت بمعرفته ، لاستقباله فلم يجده •

عندما يمارس المرشد النفسى مهارته المهنية فى البدء بالحديث،والمبادرة فى المناقشة مع مسترشده،يجب عليه ألا ينسى نفسه ويتناسى مهنته ويتحول الى خطيب أو محاضر أو واعظ،فيقلب المقابلة الارشادية الابتدائية لتبدو وكانها تتم على منبر للخطابة ، أو فى قاعة للمحاضرات ، أو بين محراب للوعظ • ومن ثم ، يجب عليه أن يتجنب كل تعبير قد يتسبب فى فشل المقاقبلة الابتدائية ، وبالتالى نسف ما يليها من مقابلات ارشادية • لذلك عليه أن يختار وينتقى العبارات اللفظية التى تدعم المقابلة الابتدائية بصورة فعالة ومؤثرة • وسوف نستعرض فيما يلى عددا من الممارسات الرديئة التى قد تتسبب فى فشل المقابلة الابتدائية وفى تحطيم ما يتبعها من المقابلات الارشادية • كما أننا سوف نستعرض فى المقابل عددا من الممارسات الجيدة التى تسهم فى بناء المقابلة الابتدائية وتدعمها ، مما يوضح ما قصدنا اليه ، وذلك على النحو التالى :

ممارسة رديئة : «اعتقد أنك تعلم لماذا استدعيتك للحضور الى هنا اليوم» •

- هل تعلم لماذا طلبت منك أن تقابلنى اليوم فى مكتبى •
- كان يجب عليك ألا تضطرنى لاستدعائك للحضور ،فالمفروض أنك تبادر أنت من نفسك لمقابلتى •

هذه الممارسة الرديئة تجعل المسترشد فى حيرة من أمره ، مضطربا فى

فكره ، باحثا فى عقله حول الاسباب التى دفعت المرشد الى استدعائه وقد يستطيع المسترشد ان يخمن،وأن يعرف السبب الذى استدعى من أجله لمقابلة المرشد ولكنه يخشى مواجهته به أو يخجل من ذكره له • وقد يتخذ المسترشد موقفا عدائيا تجاه المرشد بناء على هذه الممارسة الرديئة فى افتتاح المقابلة الابتدائية ، فينقلب الى شخص مقاوم (resistable person) ، أو شخص مدافع (defendant) بدلا من شخص متعاون (cooperator) ،وبالتالى لا يرجى خير من هذه المقابلة اذا استهلت بهذه الكيفيه ، ولا ينتظر أن تقام اية علاقة ارشادية بين الطرفين ، المرشد والمسترشد • ومن ثم يجب على المرشد النفسى ان يكون حذرا فى افتتاح المقابلة الابتدائية اذا كان هو البادىء فى الحديث والمبادر فى المناقشة ، فكلما كان صريحا وواضحا ومباشرا سيكون المسترشد متجاوبا معه لأبعد الحدود بنفس الكيفية التى استشعرها منه ، لذا ، ننصح بالممارسة الاتية :

ممارسة جيدة : «لقد طلب منى استاذ مادة الرياضيات أن اقابلك بخصوص تأخرك التحصيلى فيها ، حيث أن درجاتك هذا الشهر أقل بكثير مما حصلته من درجات فى الشهر الماضى» •

- لقد استدعيتك بناء على رغبة رئيسك المباشر فى القسم الذى تعمل فيه بسبب قلة آدائك المهنى وتأخرك فى الانتاج هذا الشهر بالمقارنة مع وفرته وتقدمك فيه الشهر الماضى •
- لقد طلبت رؤيتك اليوم بسبب ما حدث منك امس مع اخوتك الصغار فى المنزل ، مما أقلق جميع افراد اسرتك بسبب هذا السلوك غير المتوقع •
- لقد أراد طبيبك الذى يعالجك أن أراك لتشخيص حالتك ، فربما تكون ناتجة عن اسباب نفسية طالما لا يوجد سبب عضوى وراء هذه الحالة •

يتضح من نماذج الممارسات الجيدة السابقة مدى صراحة المرشد النفسى ووضوحه ودخوله فى الموضوع مباشرة دون محاورة مما يدفع المسترشد الى عرض مشكلته كما يحسها هو بصراحة ووضوح أيضا ، وبطريقة مباشرة مماثلة •

ممارسة رديئة : «الا تعلم باحالتك الى من المؤسسة التى كانت ترعاك حتى أتابع حالتك ؟ لماذا لم تحضر اذن حتى استكمل معالجتك ؟» •

■ لقد ذهبت لاستقبالك بعد أن اطلعت على المستندات التى حررتها بنفسك ولكنى لم أجدك. لماذا هربت منى ؟ ألا تريد أن تقابلنى؟.

يتضح من هذه النماذج الرديئة للممارسة أن هناك لوما وتأنيبا، واتهاما صريحا من المرشد الى المسترشد مما يضعه فى موقف الشعور بالذنب، أو فى موقف الشعور بالنقص ، الامر الذى قد يؤدى الى نتائج عكسية تجاه المرشد تتصف بالعدوانية والرفض للعملية الارشادية بصورتها الكلية .

ممارسة جيدة : «لقد وصلنى خطاب الاحالة الخاص بك من المؤسسة التى كانت ترعاك سابقا . لذلك استدعيتك اليوم حتى اذكرك بهذا الاجراء، وحتى نتفق على ماسوف نفعله معا بخصوص حالتك مستقبلا ان شاء الله».

■ لقد انشغلت عليك كثيرا عندما ذهبت لاستقبالك ، بعد أن أطلعت على مستنداتك التى حررتها بنفسك ، ولم اجدك . لذا طلبت رؤيتك اليوم حتى أطمئن عليك ، وحتى أرى ما اذا كان هناك شيئا يقلقك بسبب مقابلتك لى .

مما سبق من النماذج الجيدة للممارسة يتضح مدى دبلوماسية المرشد النفسى الذى لايريد أن يفقد مسترشده وكيفية معاملته بالرفق واللين بلا لوم ولا توبيخ. وبالاضافة الى دخوله مباشرة فى الموضوع بصراحة ووضوح، أظهر اهتماما بالمسترشد ، وخوفه عليه ، وحرصه على حل مشكلته ، علاوة على غرس روح الثقة فى العملية الارشادية بالاشارة الى مبدأ التعاون بينهما من أجل صالح المسترشد .

المقابلة الابتدائية التى يبدؤها المسترشد :

تتم هذه المقابلة فى الغالب بناء على رغبة المسترشد نفسه فى رؤية المرشد النفسى، وبناء على تطوعه لمقابلته بمحض ارادته. وقد يكون المسترشد راغبا فى زيارة المرشد بناء على نصيحة أو توصية من بعض الافراد المتصلين به مثل ولى امره، رئيس فى عمل، مدير لمدرسة، أستاذ لمادة، طبيب فى مستشفى ، وما شابه ذلك . وقد تكون زيارة المسترشد بناء على احالته اليه من مؤسسة سابقة كانت ترعى حالته سواء اكانت اجتماعية أم تربوية ، أم مهنية ، أم علاجية . وقد يذهب المسترشد من تلقاء نفسه لمقابلة المرشد النفسى دون نصيحة أو توصية من أى أحد، ودون احالته من أية مؤسسة، وذلك عندما يشعر بحاجة ماسة الى مقابلته نتيجة لما ينتابه من أضطرابات انفعالية أو اضطرابات سلوكية بسبب مشكلات معينة تؤرقه جعلته يسعى جاهدا طالبا المساعدة فى حلها والخلاص منها .

وعندما يمارس المرشد النفسى مهارته المهنية فى افتتاح المقابلة الابتدائية التى يبدؤها المسترشد،عليه أن يلوذ بالصمت مبدئيا فى بدايتها على الاقل حتى يعطى الفرصة للمسترشد ليبدأ الحديث بنفسه ، وحتى يبادر هو بالمناقشة • وبالرغم من معرفة المرشد النفسى بالموضوع الذى جاء من أجله المسترشد نتيجة لاطلاعه على المستندات التى حررها بمعرفته قبل استقباله ودخوله غرفة الارشاد النفسى ، الا أنه يبادر باخباره عن سبب مقابلته حتى يتيح له الفرصة لعرض المزيد بخصوص حالته ان اراد ذلك فلا يقفل أمامه باب الانطلاق فى عرض مشكلته •

وان طالت فترة الصمت التى استهلت بها المقابلة الابتدائية ولم يجد المسترشد ما يفتتحها به من عبارات لفظية تدل على سبب حضوره للمرشد النفسى ، اما لارتباكه ، أو لخجله ، أو لجهله بما يجب عليه أن يفعله أو يتفوه به ، عندئذ يجب على المرشد النفسى أن يتدخل لانقاذ الموقف،ولكسر حدة الصمت الذى خيم على بداية المقابلة الابتدائية بلا مبرر مهنى • ويتم ذلك بمبادرته لافتتاحها بعبارات بسيطة تشجع المسترشد على البدء فى حديثه والاسترسال فيه • وعلى المرشد النفسى أن يبتعد كلما أمكن عن العبارات النمطية التى يستخدمها عادة المرشدون النفسيون فى مثل هذه الظروف والتى أصبحت معروفة للجميع مثل (الاكلاشيه) ، أو مثل العلامة المسجلة فى المقابلة الاولى ، لانها توحى بالشكلية اكثر مما توحى بالمضمون،وتدل على سطحية المظهر أكثر مما تدل على عمق الجوهر • كما أننا ننصح ونوصى بعدم افتتاح المقابلة الارشادية الاولى بعبارات قد تزيد الحالة سوءا ،بدلا من تخفيف حدتها،أو قد تحرج موقف المرشد النفسى بدلا من تدعيم بنائه ،ومن ثم يجب عليه الا يبادر بافتتاحها بسؤال المسترشد عن (المشكلة) التى جاء من أجلها ، أو عن (المشكلة) التى جعلته يطلب مقابلته •• غير أن البرت اليس (Albert Ellis, 1987) يستهل مقابلاته الابتدائية دائما بسؤال المسترشدين عن المشكلات التى يعانون منها ، وذلك لتحديد الاعتقادات غير العقلانية المسببة لها بهدف تغييرها الى معتقدات عقلانية •

وسنستعرض فيما يلى عددا من النماذج للممارسات الرديئة التى نحذر وننبه بعدم استخدامها من جانب المرشد النفسى عندما يتدخل فى بداية المقابلة الاولى لدفع المسترشد الى البدء فى الحديث والمبادرة بالمناقشة اذا خيم الصمت عليها ، كما أننا سوف نستعرض ان شاء الله فى المقابل عددا من النماذج الجيدة للممارسات التى ننصح ونوصى باتباعها مما يسهم فى تدعيم المقابلة الارشادية الابتدائية ، وبالتالى المقابلات الارشادية المتتالية التى تعقبها •

ممارسة رديئة : «اعتقد أنك حضرت الى بخصوص ما أصابك مؤخرا من ضعف جنسى جعلك لاتباشر العلاقة الشرعية مع زوجتك بصورة مرضية لكل منكما» .

اذا حاول المرشد النفسى ان يكسر حدة الصمت الذى ساد بينه وبين مسترشده بسبب خجله أو ارتباكه فى بداية المقابلة الاولى على هذا النحو ، فانه يكون قد حصر المسترشد فى نطاق ضيق فيما يتعلق بعرض حالته وجعله يوجه تفكيره نحو النهاية التى وصل اليها دون اعطائه الفرصة لاستعراض وجهة نظره فيما يتعلق ببداية المشكلة وتدهورها حتى وصلت الى ما هى عليه وقت عرضها فى المقابلة الابتدائية . وقد تكون تلك المبادرة من المرشد النفسى سببا فى زيادة حدة التوتر عند المسترشد مما يجعله يسلك سلوكا سلبيا قد يتصف بالانكار او المقاومة ان لم يكن يتصف بالهجوم أو العدوانية .

ممارسة جيدة : «أرجو الا تتردد فى أن تخبرنى بما يدور الآن فى ذهنك حول حالتك التى طلبت مقابلتى من أجل مساعدتك بخصوصها» .

اذا تدخل المرشد النفسى على هذا النحو لدفع المسترشد الى البدء فى عرض حالته ، فانه بذلك لم يضعه فى حيز محدود من التفكير حول ماوصلت اليه حالته ، انما ترك له المجال مفتوحا ليبدأ من حيثما يريد أن يبدأ بخصوصها . كما ان تلك المبادرة من المرشد النفسى تسهم الى حد كبير فى تهدئة حالة التوتر التى قد تعترى سلوك المسترشد فى بدء المقابلة الاولى بما احتوته من معانى الامن والامان والتشجيع . ومن ثم ، فانه قد يسلك سلوكا ايجابيا يتصف بالتعاون والانفتاح على النفس .

ممارسة رديئة : «أرجو أن تخبرنى كيف يمكننى مساعدتك فى الحالة التى طلبت مقابلتى من اجلها ؟» .

- ترى بأية طريقة يمكننى أن أكون مفيدا لك ، لمساعدتك فى حالتك التى جئت من اجلها ؟ .

تعتبر تلك العبارتان وما شابههما (اكلاشيه) متعارفا عليه بين معظم المرشدين النفسيين الممارسين التقليديين ، وتعتبر بمثابة علامة مسجلة فى مقابلاتهم الابتدائية التى تتصف بالنمطية ، مما يجعلها تفقد مضمونها وتذيب جوهرها ، أو توصمها بالبرود اكثر مما توصفها بالدفء . كما أن مبادرة المرشد النفسى على هذا النحو تتسبب فى اثارة نفس المسترشد بالسخرية من الاسلوب الذى يبدأ به علاقته الارشاديه معه لانه لا يعرف

بالطبع مدى ما يمكن أن يقدمه المرشد النفسى من مساعـدة له ، كمـا انه لا يعرف كيف يستفيد منه فى حل مشكلته ٠

ممارسة جيدة : «من الممكن أن تخبرنى بكل ما تفكر فيه الآن، وستجدنى ان شاء الله صاغيا لك ، ولكل كلمة تتفوه بها» ٠

■ من فضلك ، أرجو أن تخبرنى عن الاسباب التى دفعتك لمقابلتى ، وطلب رؤيتى ٠

اذا بدء المرشد النفسى فى المقابلة الاولى على هذا النحو من اجل دفع المسترشد للمبادرة بالمناقشة وعرض حالته ، فانه يكون قد سهل مهمتـه بما أوحى اليه من اهمية المضمون ، ومن عمق الجوهر فيمـا تحتويه المقـابلة الابتدائية ، وفيما تتسم به من دفء وديناميه ٠

ممارسة رديئة : «ما المشكلة التى تريد ان تعـرضها على لمساعدتك فى حلها» ٠

■ ارجـو أن تخبرنى عن المشكلة التى تعـانى منها وكانت سببا فى حضورك الى ٠

تعتبر هذه المبادرة من المرشد النفسى أسوأ ما يمكن ان تفتتح به المقابلة الابتدائية ، وارداً ما يمكن أن يدفع به المسترشد الى البدء فى حديثه حـول سبب حضـوره اليه وذلك من وجهة نظـر الانسانيين اتباع كارل روجـرز (Rogers) حيث يرى أتباع روجرز (Rogerians) ان الحـــالة التى جاء من اجلها المسترشد قد لاتشكل عنده اية مشكلة على الاطلاق، انما جاء من أجل استطلاع الرأى حولها والمساعدة فى اتخاذ قرار بشأنها ، مما يحرج موقف المرشد النفسى عندما يفاجأ من مسترشده بان ليس عنـده أية مشكلة ، انما جاء من أجل المساعدة فى أمر ما لا يشكل مشكلة له ، كما أن كلمة (مشكلة) فى حـد ذاتها تمثل وقعا ثقيـلا على أذن المسترشـد ، وأثرا سيئا فى نفسه ولاسيما اذا اراد عدم تذكيره بوجودها ، أو أراد الا يواجه بما يعـانى منه صراحة ، بالرغم من احساسه بما يؤرقه بسببها ٠

ممارسة جيدة : «ارجو أن تخبرنى عن الموضوع الذى طلبت مقابلتى من اجل ان نتناقش حوله معا» ٠

■ ترى ما هو الموضوع الذى طلبت مقابلتى من أجله حتى نتناقش فيما يدور حوله ٠

مما لاشك فيه ، ان كلمة (موضوع) تعتبر أخف وقعا على أذن المسترشد

واطيب اثرا فى نفسه من كلمة (مشكلة) حيث انها تتيح له الفرصة للهروب من مواجهة ما يعانى منه وما يؤرقه ، الامر الذى يجعله يعرض حالته كما يريد هو أن يعرضها وبالكيفية التى يراها اكثر تكيفا معه واكثر توافقا له ، لا كما يريد المرشد النفسى منه أن يعرضها بوضع الافكار فى عقله ووضع الكلمات فى فمه . كما أن افتتاح المقابلة الابتدائية على هذا النحو يحمى موقف المرشد النفسى ويدعمه من أى تجريح قد يحدث له اذا بدأ بداية خاطئة مع مسترشده الذى يضطر الى تصحيحها بدلا من البناء عليها والاستمرار بعدها .

ولكن العقلانيين اتباع البرت اليس ، وانصار اتجاه العلاج النفسى الانفعالى يصرون على بدء المقابلة الارشادية بسؤال المسترشد صراحة : «ماهى المشكلة التى تعانى منها» حتى تكون مشكلته واضحة فى ذهنه وحتى يدرك ويحدد افكاره ومعتقداته غير العقلانية التى تسببت فى حدوثها ، مما يسهل تغيرها الى افكار ومعتقدات عقلانية يتقبلها المسترشد بما يساعده على التغلب على مشكلته والخلاص منها .

رؤية المسترشد للمقابلة الارشادية

COUNSELEE'S VIEW ABOUT THE INITIAL INTERVIEW

مما لاشك فيه ، انه يمكن التعرف على رؤية المسترشد حول المقابلة الابتدائية خلال مؤشرات تلقائية تصدر عنه بطريقة عفوية تعكس تاثره بها ورد فعله عليها ، ان لم يكن قد ابدى ملاحظاته بخصوصها ووجهة نظره حولها بطريقة صريحة ومباشرة . وتتمثل هذه المؤشرات التلقائية فى فلتات اللسان التى تحمل العبارات اللفظية حول المقابلة الابتدائية سواء اكانت ايجابية أم سلبية ، وفى سلوكيات غير مقصودة سواء اكانت فى اتجاهها أم فى الاتجاه المضاد لها ،كرد فعل طبيعى لم يكنه المسترشد فى نفسه نحوها ،ولما يخفيه عنده فى اللاشعور بخصوصها . وقد تكون رؤية المسترشد للمقابلة الابتدائية واضحة وصريحة سواء أكانت تحمل اتجاهات ايجابية نحوها أم اتجاهات سلبية ، وذلك بالتعبير عنها بطريقة مباشرة اما بابداء ملاحظاته حولها شفويا أو كتابيا فى بدايتها أو عند نهايتها ، واما باقباله الشديد عليها وحماسه لها ، أو رفضه لكل ما يتعلق بها والبعد عنها ونبذها .

وبناء عليه ، فان المقابلة الارشادية الابتدائية سوف تكشف بوضوح رؤية المسترشد حولها بصفة خاصة ، وحول العملية الارشادية ككل بصورة عامة . ويجب على المرشد النفسى الجيد والكفء فى عمله الذى يتميز بالشفافية المهنية ، وبالحس والادراك الانسانى أن يتعرف على تلك الرؤية بسرعة

وبصورة واقعية ودقيقة لا تقبل التخمين ولا الشك حتى يمكنه التعرف على ضوئها ، ان كانت رؤية المسترشد حول المقابلة الابتدائية ايجابية ، فعليه ان يستمر فى استراتيجياته الارشادية التى رسمها لمعالجته ، وان كانت رؤية المسترشد سلبية ، فعليه الا يبدأ فى هذه الاستراتيجيات الا بعد ان يمهد لها بازالة العوائق والحواجز التى فى طريقها وتنقية رؤية المسترشد حول الارشاد النفسى ومقابلاته سواء أكانت الابتدائية أم ما يتبعها من مقابلات تشخيصية وعلاجية ·

وما نريد أن نؤكد عليه فى هذا الخصوص ، وننصح ونوصى به المرشد النفسى ولاسيما حديث التخرج او المبتدىء فى ممارسته المهنية ، بالا يكون حساسا اكثر من اللازم لرؤية المسترشد للمقابلة الابتدائية سواء اكانت سلبية أم ايجابية · ويجب على المرشد النفسى الا يتاثر بهذه الرؤية تاثيرا ذاتيا ينعكس على سلوكه نحو المسترشد ، وعلى ممارسته المهنية معه ، لذلك فان الموضوعية المجردة المنزهة عن الهوى الشخصى فى التعامل الانسانى المهنى مع المسترشدين تعتبر أساسا ضروريا لبناء العملية الارشادية الكلية ، وفى استمرار مقابلاتها · فان الرؤية السلبية للمسترشد حول المقابلة الابتدائية يجب ألا تترك أثرا سيئا فى نفس المرشد فينفعل بها ويتصرف على أساسها ويتخذ اتجاها مضادا له ولتعامله معه · ومن جهة اخرى ، فان الرؤية الايجابية للمسترشد حول المقابلة الابتدائية يجب الا تترك اثرا متفائلا لأقصى الحدود عند المرشد النفسى فينفعل بها ويتصرف على أساسها معتمدا عليها فى تعميق الثقة الكاملة فى نجاحه ، وفى التنبؤ المؤكد بتحقيق أهداف استراتيجياته · وفى كلتا الحالتين ، لا ننصح بايهما ، بل نعيد ونؤكد على أن رؤية المسترشد للمقابلة الابتدائية سواء اكانت سلبية أم ايجابية يجب ألا تؤثر تاثيرا ذاتيا على المرشد ، ولكن يجب عليه أن يستثمرها فى وضع استراتيجياته الارشادية أو تعديلها أو تغيرها أو التمهيد لها حسب ما احسه وادركه ، وحسب ما توصل اليه بخصوص تلك الرؤية ·

وتبنى الرؤية السلبية (negative view) عند المسترشد حول المقابلة الابتدائية بناء على عدة عوامل ، اما تتسبب فيها مجتمعة ، او قد يكون لاحدها أثر مباشر على بنائها · ان السمعة غير الطيبة للمركز الارشادى Counseling center أو للعيادة النفسية (Psychological clinic) لما ينتهج فى أى منهما من استراتيجيات وقائية وانمائية وعلاجية غير مجدية ، ولما يضم بين أركان أى منهما من عاملين مهنيين وفنيين واداريين يتصف عدد منهم بسوء تعاملهم مع المترددين عليه ، او بقلة خبراتهم ، أو بعدم كفاءتهم، أو بقصور فى تاهيلهم ، أو بعدم أمانتهم المهنية ، أو بعدم اخلاصهم وعدم ولائهم

لأعمالهم ، كفيلة ببناء رؤية سلبية نحو ذلك المركز أو تلك العيادة وكفيلة بتكوين اتجاها مضادا لأى منهما عند المسترشدين .

ويلعب الاتجاه العام نحو المراكز الارشادية والعيادات النفسية ، ومستشفيات الصحة العقلية فى المجتمعات التى توصف بانها نامية دورا كبيرا فى بناء الرؤية السلبية حول تلك المؤسسات العلاجية ،وفى تكوين الاتجاه المضاد لأى منها . وبالتالى ، تنعكس هذه الرؤية السلبية وهذا الاتجاه المضاد على المسترشد بصورة مزدوجة تتمثل فى رؤيته الذاتية واتجاهه الشخصى نحو اى منها ، وفى احساسه برؤية الآخرين له وباتجاههم نحوه اذا ما اتصل باى من تلك المؤسسات المرتبطة بالعقل والنفس ، عن قرب أو بعد ، بالتردد المنتظم عليها أو بالزيارة الاستثنائية لها . ومن ثم ، فان خوف المسترشد من أن يراه أحد وهو فى طريقه لأى منها ، وخوفه الشديد من علم النفس بتردده عليها وزيارته لها ، يجعله يكره حتى التفكير فى عرض نفسه على أى اخصائى ينتمى اليها . وبالتالى تصبح رؤيته سلبية حول الخدمة النفسية بكل صورها ، ويصبح اتجاهه مضادا لكل مقابلاتها ولاسيما الاولى منها والتى تدفعه لوضع قدمه على أول الطريق للرعاية النفسية .

ان عمليات الاحالة المتكررة التى يتعرض لها المسترشد وانتقاله من مؤسسة الى أخرى ، وتنقله بين اخصائى وآخر بسبب وبلا سبب ، بهدف وبدون هدف ، بناء على ما تفرضه الامانة المهنية أو من باب التخلص منه بدبلوماسية ، وتردده على مختلف المؤسسات التى يعتقد بانها سوف تساعده على عبور أزماته النفسية عن ثقة فيما يقرره الاخصائيون من احالته كل الى الآخر بالاضافة الى طول فترة الانتظام فى عمليات الارشاد والعلاج النفسى فى المؤسسات المختلفة والمتباينة التى تردد عليها وطرق أبوابها وانتظر فى أروقتها ، مما جعله يشعر مؤخرا بانه مدفوع بيد الآخرين وليس بيده الى نهاية غير معلومة ولأجل غير مسمى وكانه كرة قدم تقذف من لاعب الى آخر دون أن يتحقق أى هدف فى مرمى أى منهم فى مباراة مفتوحة لا نهاية لها ولا موعد لانهائها . كل هذا كفيل بلا جدال أن يبنى رؤية سلبية ويكون اتجاها مضادا عند المسترشد نحو هذه المؤسسات مجتمعة التى تدعى - من وجهة نظره - أنها قادرة على مساعدة الافراد الذين يحتاجون لمن يأخذ بايديهم لعبور أزماتهم النفسية ، ومع الاسف لم يحقق أى منهم ما يصبو اليه من اهداف . وبالتالى ، تنعكس هذه الرؤية السلبية ، وينعكس هذا الاتجاه المضاد بالصورة العامة على رؤية المسترشد واتجاهه نحو المقابلة الابتدائية بصفة خاصة عندما يدفع اليها كل من يحال فيها الى مؤسسة

علاجية أخرى ليراه اخصائى جديد . ومما لاجـــدال فيه ، ان اليأس من تحقيق هــدف ما يولد التشاؤم بخصــوصه ويبنى رؤية سلبية حوله ويكون اتجاها مضادا نحوه .

وقد تتسبب المكابرة والمغالطة عند المسترشد ، وعدم اعترافه بوجــود أزمات نفسية يمر بها ، وعدم اعترافه بعجزه الواضح عن عبورها، فى بناء الرؤية السلبية وفى تكوين الاتجاه المضاد نحو أية وسيلة علاجية قــد تأخذ بيده لعبور تلك الازمات ولاسيما المقابلة الابتدائية التى لابد أن ينتظم فيها عندما يريد أن يلتحق باى برنامج للعلاج . فالمدمن على الخمور والمخدرات مثلا يرفض بشدة الذهاب الى أى مركز للارشاد النفسى أو الى اى مستشفى للصحة النفسية لمساعدته على التخلص من ادمانه والعودة الى سلامة عقله واتزان نفسه ، محاولا ان يثبت لنفسه بانه قادر على أن يكف عن تنــاول الخمــور وتعاطى المخــدرات اذا أراد ذلك ولكنه لم يرد لما يستمتع به من تناولها أو تعاطيها (على حد تعبيره) . ويدعى مدمنون آخــرون لم يأت الاوان بعد للكف عن الادمان ، وفــريق ثالث يستتر بغفــران الله سبحانه وتعالى تحت دعوة انها ارادة الله ولم يأذن سبحانه وتعالى لهم بعد بالتوبة. وفى كل الاحوال تعتبر المكابرة والمغالطة السبب المباشر خلف رؤية المسترشدين السلبية وخلف اتجاههم المضاد نحو أى برنامج علاجى مبتدئا بالمقابلة الاولى.

أما عن الرؤية الايجابية للمسترشد حــول المقابلة الابتدائية واتجــاهه السليم نحوها ، فيمكن ان يعبر عنهما باية وسيلة كانت ، صراحة أو ضمنا، اذا حس وشعر بان هناك فائدة هامة سوف يجنيها من المركز الارشادى الذى يتردد عليه ، أو من العيادة النفسية التى يلتحق بها ، واذا كان أى منهما ذا سمعة طيبة يحكى عنهــا من الجميع ، واذا تنــاقلت الخبرات الجيــدة والمعاملة الحسنة التى تميز العاملين فى أى منهما على الالسنة وتهمس بها الشفاة ، أو اذا اقتنع المسترشد بأن المرشد هو الامل المنشود الذى يعتمــد عليه بعد الله سبحانه وتعالى فى مساعدته على حل مشكلته ، أو اذا احتاج الى وسيط متخصص يسترشد به ليستبصر ما فى داخله ويستخرج ما يكبته مما يؤرقه وينغص عليه حياته . ولو ان الرؤية الايجابية (Positive view) احتمال وجودها عند المسترشد ضئيل فى المجتمعات النامية نحو المؤسسات التى تتعامل مع العقــل والنفس ، ونحــو العاملين بها ، والاخصائيين فى معالجــة المترددين عليها ، الا أن الامل كبــير فى ان تزداد هــذه الرؤية الايجابية على مرّ السنين القادمة مما يتطلب مضاعفة المجهودات المبذولة من القائمين عليها، والمشتغلين فى الخدمات النفسية نحو تشجيع الافــراد ذوى الحاجات النفسية غير المشبعة على التردد عليها للاستفادة منها ، مستغلين

فى ذلك كل وسيلة متاحة فى المجتمع ولاسيما عن طريق الاعلام خلال الجرائد والمجلات والاذاعة والتليفزيون ، وخلال عقد ندوات ودورات ومحاضرات التى توضح دور الخدمات النفسية فى رعاية المجتمع ، وفى رعاية أفراده من اية اضطرابات انفعالية او سلوكية .

رؤية المرشد النفسى للمقابلة الابتدائية

COUNSELOR'S VIEW ABOUT THE INITIAL INTERVIEW

خلافا لما هو عليه المسترشد غالبا من رؤية سلبية حول المقابلة الابتدائية نجد المرشد النفسى يتمتع برؤية ايجابية نحوها فى معظم الاحوال . ويمكن ملاحظة ذلك بسهولة ويسر من السمات التى تتميز به شخصيته عن شخصية غيره من العاملين فى المهن الاخرى (راجع كتاب المرشد النفسى المدرسى للمؤلف) . وتبدو هذه السمات واضحة على السلوك العام للمرشد النفسى الجيد ، حيث أنه دائم الحركة والنشاط ، مواظب على الحضور لمقر عمله، دقيق فى مواعيده مع مسترشديه ، يتسم تعامله بالدفء ، لا تفارق الابتسامة شفتيه ، دائم القراءة والاطلاع فى مجال عمله ، دائم الاتصال والتشاور مع زملائه فى المهنة ، وما شابه ذلك من السلوك العام الذى يدل على ايجابيته نحو عمله بصورة عامة ، مما ينعكس على تفاعلاته مع مسترشديه بصفة خاصة فى مقابلاته الارشادية ولاسيما الابتدائية منها .

وتتمثل الرؤية الايجابية للمرشد النفسى نحو مقابلاته الارشادية عموما، ونحو المقابلة الابتدائية على وجه الخصوص فى عدة أمور يراعيها جيد ولا يحيد عنها . نجد المرشد النفسى الايجابى يركز اهتمامه منذ البداية على اعداد غرفة الارشاد النفسى وتجهيزها لاستقبال المسترشد فيها . لذلك فانه يحرص على الا يدع المسترشد تقع عينه على قطع متناثرة من ملابسه مثل الجاكيت او ربطة العنق بين مقعد وآخر ، على منافض السجائر وهى ممتلئة باعقابها ، على صفحات الجرائد اليومية أو المجلات الاسبوعية وهى ملقاة على الارض، على بقايا طعام قد انتهى من تناوله قبل دخول المسترشد مباشرة . واهم من كل هذا ،فهو يحرص على الا يدع المسترشد تقع عينه على أوراق ومستندات تخص مسترشد آخر تكون مفتوحة على مكتبه أو متروكة على احدى المناضد التى فى الغرفة . كما أنه يحرص على تهوية الغرفة وتنقيتها قبل دخول المسترشد اليها لان النوافذ ستكون مغلقة أثناء المقابلة الارشادية كما سبق الاشارة اليه فى البيئة المهنية فى فصل متقدم من هذا الكتاب . ولا ينس المرشد النفسى تجهيز واعداد جهاز التسجيل ووضع الشريط بداخله وتجريبه قبل دخول المسترشد الى غرفة الارشاد . كما انه

يرتب المقعدين اللذين سيجلسان عليهما بحيث يوضعان على ضلعى زاوية قائمة ، مع غلق النوافذ واسدال الستائر عليها قبل دخول المسترشد مباشرة الى غرفة الارشاد النفسى .

ويحرص المرشد النفسى الايجابى على مراجعة المستندات والاقرارات التى حررها المسترشد أثناء وجوده فى مكان الانتظار لتكوين فكرة مبدئية عنه وعن حالته أو عن أسباب حضوره لزيارته حتى لا يتطرق اليها خلال المقابلة الابتدائية الا اذا احتاج الى توضيح نقطة فيها ، أو الى استطلاع أمر ما يخصها ، حرصا على وقت المقابلة من استنفاده فى تكرار مايمكن تلافيه. واذا كان المسترشد محال اليه من جهة أخرى ، فانه يحرص على معرفة سبب الاحالة والهدف منها ، وأين انتهى المرشد السابق معه ، ومن اين يبدأ هو فى تعامله . ومن خلال هذه المراجعة الدقيقة لملف المسترشد ، فان المرشد النفسى يستطيع بسهولة تحديد الهدف العام الرئيسى من المقابلة الابتدائية، ومعرفة ما اذا كان المسترشد جاء ساعيا لطلب المساعدة فى اتخاذ قرار ما، أو لحل مشكلة معينة ، أو لعلاج اضطرابات تنتابه انفعالية أو سلوكية. وبناء عليه يمكن أن يحدد ما اذا كان الهدف الرئيسى من المقابلة الابتدائية وقائيا، انمائيا ، أو علاجيا . وعلى ضوء تحديد الهدف من المقابلة الابتدائية يتمكن من رسم استراتيجياته الارشادية التى سوف يستخدمها معه فى المقابلات التالية المتتالية .

وتتحقق الرؤية الايجابية للمرشد النفسى حول المقابلة الارشادية ايضا عندما يتصف بالموضوعية فى سلوكه مع المسترشد . ان المرشد النفسى ذا الرؤية الايجابية يحرص على ألا يكون متحيزا لرأى ولا متعصبا لمبدأ ولا داعيا لفكرة . وبالتالى ، يحرص على الا يتخذ موقفا سلبيا تجاه المسترشد اذا خالفه فى الرأى أو المبدأ أو الفكرة . كما أنه يحرص على الا يكون اتجاها مضادا له ان صدر منه أية سلوكيات لا ترضيه أو بدر عنه أية انفعالات لا تعجبه ، لان المفروض أنه يتقبله كما هو (accept him as he is) بخيره وشره ، بحسناته وسيئاته ، بهدوئه وانفعالاته ، حتى وان أعلن صراحة رؤيته السلبية نحو المقابلة الابتدائية . وبالاضافة الى ذلك ، تتحقق الرؤية الايجابية للمرشد النفسى عندما يكون صريحا وواضحا مع مسترشده منذ البداية فى المقابلة الابتدائية . لذلك فهو يحرص الا يخفى عنه شيئا ولاسيما فيما يتعلق بالخطوات المستقبلية فى الاستراتيجية الارشادية . فالمرشد النفسى الايجابى يطلع مسترشده أولا بأول على ما يجب اتخاذه من خطوات حتى يكون على بينة من أمره فى الخطوة التالية من الارشاد النفسى سواء أكانت تختص بإحالته الى جهة أخرى أم باستمراره فى مقابلات ارشادية متتالية بعد المقابلة الاولى .

افتتـاح المقـابلة الابتدائيـة

OPENING THE INITIAL INTERVIEW

تبدأ المقابلة الارشادية الابتدائية منذ أول لحظة يستقبل فيها المسترشد بمعرفة السكرتير المهنى فى مركز الارشاد النفسى الذى سيتولى رعاية حالته النفسية ، باجراءات تمهيدية تتمثل فى تحرير الاستمارات والاقرارات التى تخصه بمعرفته ، ثم انتظاره فى مكان الانتظـار حتى يحضر اليه المرشـد النفسى ليستقبله بابتسامة دافئة ويصحبه معه الى غرفة الارشاد النفسى كما جاء وصفه بالتفصيل فى البيئة المهنية فى فصل سابق من هذا الكتاب. وتتحدد العلاقة الارشادية (Counseling relationship) منذ البدء فى افتتـاح المقـابلة الابتدائية بناء على أول اتصال لفظى (verbal communication) وغـير لفظى (non - verbal Communication) يتم بين المرشد والمسترشد فى غرفة الارشاد النفسى ، لما يتركه هذا الاتصال من انطباع مؤثر فى نفس المسترشد قد يكون ايجابيا ، وقد يكون سلبيا . وهذا يتوقف على خبرة المرشد النفسى ومهارته فى ادارة مقابلته الابتدائية .

يتقدم المرشد النفسى المسترشد فى خطواته مصاحبا اياه من مكان الانتظار الى غرفة الارشاد النفسى . وبمجرد أن يدخل الاثنان فى الغرفة ، يغـلق المرشد بابها خلفه ويضىء ضوءا احمر فوقه ، أو يستعيض عنه بوضع لافتة عليه تحمل عبارة (عفوا ، أرجو عدم الازعاج ، المرشد فى مقابلة مع المسترشد) حتى لا يزعجهما احد ، وحتى لا يقطع عليهما احـد الاتصال الارشادى (Counseling Communication) اثناء المقابلة . ويشير المرشد بيده الى المقعد الذى سيجلس عليه المسترشـد بكلمات ممزوجـة بابتسامة مشجعة له على الجلوس مثل : «تفضل اجلس هنا» أو «هذا هو المكان الذى سوف تجلس فيه» ثم يجلس المرشد على المقعد المخصص له على الضلع الآخر من الزاوية القائمة التى تتكون من الضلع الذى يجلس عليه المسترشد .

اذا لاحظ المرشد النفسى أى ارتباك يعترى سلوك المسترشد بسبب الخجل او الخوف أو البدء فى خبرة جديدة لم يمر بها من قبل ، اذا حاول المسترشد ان يخفيه أو يتحاشى مظاهره بالصمت ، بشرود البصر أو الذهن ، بحركات عصبية ارادية أو لاارادية ، على المرشد النفسى أن يتدخل فى الحال لازالة حالة التوتر التى انتابته بطريقة لبقة وذكية بعيدة كل البعد عن الجو المهنى الذى وجد المسترشد نفسه بين قضبانه . ولعل بعض العبارات العـامة التى يبدأ بها المرشد النفسى اتصاله اللفظى مع مسترشده تفيد فى تخفيف حـدة التوتر عنده ان لم تزيله نهائيا . وننصح بعـدم ابداء اية ملاحظات على

سلوكه المضطرب حتى لا تزيده ارتباكا وحتى لا ينقلب المسترشد ويصبح منكرا أو مدافعا او مهاجما . ونسرد فيما يلى عددا من النماذج الرديئة والنماذج الجيدة للاتصال اللفظى الاولى بين المرشد والمسترشد على النحو التالى :

اتصال لفظى ردىء :

- «أرى أنك مرتبك واعصابك مضطربة، وفى الحقيقة لاأرى أى داع لذلك».
- «لماذا أنت مضطرب هكذا ؟ هل أنت خائف من هذه المقابلة ؟» .
- «الاحظ انك شارد عنى ببصرك وذهنك كما لو كنت تريد أن تهرب من مقابلتى لك» .
- «لماذا تلعب باصابعك بهذه الطريقة العصبية ؟ هل يوجد ما يقلقك فى هذه المقابلة ؟» .
- «هل سنظل صامتين هكذا لفترة طويلة ؟ اليس لديك ما تقوله ؟ تفضل تفضل اخبرنى ما عندك» .

هذه العبارات التى تمثل أول اتصال لفظى بين المرشد والمسترشد فى بدء المقابلة الابتدائية قد تهدم العلاقة الارشادية من أساسها ولن يقوم لها وزن بعد ذلك لانها لاتخدم المقابلة ولا تسهم فى بنائها ، انما تعتبر استعراضا لعضلات المرشد المهنية بما يتوهم أنه يعرض ذكائه المهنى على المسترشد ، ان هذا الاتصال اللفظى الردىء قد يدفع المسترشد ليكون :

(١) منكرا (deniable) ، فيرد على المرشد النفسى بقوله :

- «انا لست مرتبكا واعصابى هادئة والحمد لله» .
- «أنا لست خائفا .. مم أخاف ؟» .
- «نعم ! لا ابدا ! انا معك حاضر الذهن» .
- «لا يوجد ما يقلقنى .. لم ألعب باصابعى» .
- «بالطبع لن نظل صامتين! .. ولدى ما أقوله» .

(٢) مدافعا (defensible) ، فيرد على المرشد النفسى بقوله :

- «بالطبع يجب ان أكون مرتبكا ومضطربا . هذه اول مرة أقابلك فيها ولا أدرى ما سيكون بيننا» .

- «الخوف ليس عيبا .. انه طبيعة البشر» .
- «لقد شردت بذهنى لاننى تذكرت أمرا ما لا علاقة له بهذه المقابلة» .
- «اننى دائما هكذا العب باصابعى .. انها عادة قديمة منذ صغرى» .
- «طبعا عندى ما أقوله .. ولكنى أريد وقتا حتى ابدأ بما أقول» .

(٣) مهاجما (aggressive) ، فيرد على المرشد النفسى بقوله :

- «من أدراك أننى مرتبك وأعصابى مضطربة ؟» .
- «لماذا تتهمنى بالخوف ؟ أتريد أن تخيفنى من هذه المقابلة ؟» .
- «ما الذى جعلك تعتقد أننى أريد أن أهرب من مقابلتك ؟ هل ترى أنه من الافضل لى حقا الهروب ؟» .
- «مايضرك اذا لعبت باصابعى ؟ هل ترى أن هذه المقابلة حقا مقلقة للاعصاب ؟» .
- «من قال لك اننا سنظل صامتين ؟ لماذا لم تسالنى أنت وأنا أجيبك بما تريد أن تعرفه عنى ؟» .

اتصال لفظى جيد :

- هل وجدت صعوبة فى الحضور الى هذا المكان .. هل كان العنوان واضحا ؟» .
- «كيف حال الجو خارجا الآن ؟ لقد كان باردا فى الصباح الباكر عندما جئت الى هنا» .
- «اعتقد بأن الطرقات مزدحمة الآن بسبب السيارات والمشاه ... انها ساعة خروج الموظفين من أعمالهم» .

ان مثل هذه العبارات وما شابهها والتى تمثل الاتصال اللفظى الجيد بين المرشد والمسترشد تعمل على اخراجه من الجو المهنى الذى يكون قد تسبب فى حالة التوتر التى انتباته . ان انشغال المسترشد فى حديث عام حول الاحداث اليومية التى يتعرض لها فى حياته العادية باستمرار مثل الظروف الجوية ، ومشكلات المواصلات ، وزحام الطرقات ، ... وما شابهها يجعله يحس بالالفة بينه وبين مرشده النفسى ، ويجعله يحس بالتقارب الانسانى بينهما كبشرين بعد كسر الحاجز المهنى الذى باعد بينهما فى بدء المقابلة وتسبب فى حالة التوتر التى اعترت سلوك المسترشد . وبالرغم أننا نوصى بوجود فاصل

مهنى بين المرشد والمسترشد حتى يعلم كل منهما دوره تماما فلا يتناساه ويخرجا عما يجب أن يكونا عليه من علاقة انسانية مهنية ، الا اننا نؤكد على رقة هذا الفاصل فلا يكون سميكا فى صورة حاجز يفصلهما تماما ، ولا هشا يرفع الكلفة بينهما ، ويفقد العملية الارشادية معناها وجوهرها ـ لذلك فان الخيط المهنى الذى يفصلهما يجب أن يكون رفيعا ومتينا ، لا يفصلهما نهائيا ولا ينقطع بينهما ٠

بعد أن يطمئن المرشد النفسى أن المسترشد أصبح أكثر هدوءا عن ذى قبل ، وأنه أصبح مستعدا للبدء فى حوار معه بخصوص حالته ،وأن استعداده النفسى أصبح اكثر تقبلا لما سوف يدور فى المقابلة الابتدائية ، يبدأ المرشد النفسى يشير الى ماسوف ينتهجه بخصص تسجيل المقابلة ان كان تسجيلا كتابيا فى صورة أخذ نقاط معينة يلتقطها من مناقشته معه ، أو كان تسجيلا سمعيا عن طريق جهاز التسجيل الموضوع بينهما ، أو كان تسجيلا مرئيا بوساطة كاميرا الفيديو التى توجد فى غرفة الملاحظة ٠ وبالرغم من معرفة المرشد النفسى المسبقة بموافقة المسترشد على تسجيل مقابلاته بأية صورة منه ،أو بكل صوره ، الا أن الامانة المهنية والذوق المهنى يفرض على المرشد النفسى أن يستأذن فى ممارسة مهارة التسجيل بعبارة مهذبة ، مشجعة ومطمئنة لا تخرج فى مفهومها عن :

«أرى انك وقعت على اقرار بالموافقة على تسجيل مقابلاتك ٠٠ هل تمانع أن نبدأ آلان بتسجيل ماسوف يدور بيننا ،مع العلم بأن السرية التامة مكفولة تماما لكل كلمة متبادلة بينى وبينك» ٠

(راجع فى هذا الخصوص بالتفصيل مهارات التسجيل فى فصل سابق من هذا الكتاب)

ويبدأ المرشد النفسى عندئذ بتشغيل جهاز التسجيل مفتتحا المقابلة الابتدائية حسب النمط الذى تتبعه ، ان كانت ستبدأ بمعرفة المرشد النفسى، أو انها ستبدأ بمعرفة المسترشد ٠ وفى أى من الحالتين يمارس المرشد النفسى علاقته الارشادية وفق مهارته وكفاءته المهنية حسب ما أشير اليه فى مبحث أنماط المقابلة الابتدائية التى ورد تفصيلها فى هذا الفصل ٠

وتختص العلاقة الارشادية والممارسة المهنية فى افتتاح المقابلة الابتدائية بما يسمى بالتعرف على المشكلة (recognizing the problem) ٠ وبالرغم من تداول هذا المصطلح (المشكلة) بين كثير من الممارسين والاكاديميين ، وعلى صفحات كثير من الكتب والمؤلفات ، الا أن كلمة مشكلة فى حد ذاتها غير

مستحبة فى مجال الارشاد والعلاج النفسى . ان كلمة مشكلة تعنى بالضرورة وجود حل لها ، ويحتمل ذلك فى العلوم الطبيعية والعلوم الرياضية ، ولكن غير محتمل فى العلوم الانسانية . عندما يحضر المسترشد الى المرشد النفسى ويخبره بأن عنده مشكلة ما ، فـانه يعنى بالضرورة أنه يريد حـلا لهـذه المشكلة مهما كانت طبيعتها . كما أن المشكلة فى العلوم الطبيعية والرياضية تحمل فى طبيعتها معنى للبحث عن حـل لانها لم تحـل سواء تداولت فى الغرب أو فى الشرق ، ولكن فى العلوم الانسانية يختلف الوضع تماما . فقد يكون سلوك الفرد فى مجتمع ما لا يسبب له أية مشكلة ، بينما اذا سلك نفس السلوك فى مجتمع آخر قد يسبب له مشكلة كبرى ولا يدرى كيف يتخلص منها وقد تودى بحياته . فمثـلا الممارسة الجنسية غـير الشرعية معـترف بها وبوجودها فى المجتمعات الغربية بلا قيود ، بينما هى محرمة شرعا وقانونا فى المجتمعات الاسلامية ويعاقب عليها بالرجم أو القتل .

ومن ثم يجب علينا أن نزيل من أذهاننا ومن أذهان مسترشدينا مايسمى بالمشكلات ، وأن نعمق فى نفوسهم بانه ليس هناك ثمة مشكلات يعـانون منها ، ولا ضرورة للبحث عن حلول لها. انما ما يؤرقهم ويسببالاضطرابات لهم يسمى صعوبات فى التكيف ، سواء فى التوافق واختلال فى الاوضاع فيما يتعلق بحياتهم الخاصة والعامة مما يدفعهم للاستجابة لها عقليا وانفعـاليا وسلوكيا بطرق غير سليمة تؤرقهم وتنغص عليهم حياتهم ومعيشتهم . وبناء عليه ،ان الافتتاح فى المقابلة الابتدائية يركز على التعرف على تلك الصعوبات فى التكيف ذلك التوافق السىء ، وذلك الاختلال فى الاوضاع ، **ولا يركـز على التعرف على مشـكلة**كما هو سائد فى العـرف المهنى فى المجـال الارشـادى والاكلينيكى . وبالتالى ، فان المرشد النفسى الجيد والكفء فى عمله ، منذ أول لحظة ، يزيل مفهوم كلمة مشكلة من ذهن مسترشده وما يتصل بها من مفهوم التعرف عليها ، ويعمق بدلا عنها مفهوم صعوبات التكيف والتوافق ومفهوم اختلال الاوضاع ، حتى يسعى كل منهما متعاونين معا فى ازالتها من حياة المسترشد ، الامر الذى يحقق تعديل استجاباته لها بحيث تصـبح سليمة وسوية . وتنتهى المرحـلة الاولى من المقـابلة الابتـدائية المختصة بافتتاحها بالتعرف على الصعوبات الظاهـرة التى يواجهها المسترشد فى سبيل تكيفه وتوافقه مع الظروف المحيطة به من جميع الجوانب ، ثم تبدأ المرحلة الثانية من المقابلة الابتدائية وهى تختص ببنائها وذلك بمناقشة تلك الصعوبات واكتشاف المتفرعات منها وتحديد الرئيسيات بينها والتى تشكل عامل الاضطراب الاساسى فى حياة المسترشد . وهذا ما سنعرضه فى المبحث التالى ان شاء الله .

بنـــاء المقـــابلة الابتـدائية

STRUCTURE OF INITIAL INTERVIEW

بعد التعرف على الصعوبات التى تواجه المسترشد (التعرف على المشكلة) بصفة مبدئية فى افتتاح المقابلة الابتدائية، تتدرج المقابلة بعد ذلك تلقائيا الى المرحلة التالية ، والمرحلة الوسطى (middle stage) ، وهى مرحلة البنـــاء (stage of structure) والتى تسمى فى العرف الارشادى والعلاجى بمرحـلة عرض المشكلة (Stage of presenting problem) والتى أرى أنه من الافضـل تسميتها بمرحلة عرض الصعوبات المتعلقة بالتكيف والتوافق ، مستبعـدين كلمـة مشـــكلة (Stage of presenting adjustive and adaptive difficulties) .

تختص هذه المرحلة بمناقشة الشكوى العامة (Current Complaint) للمسترشد وما يصاحبها من اعراض ظاهرة على سلوكه العام تدل بصراحة ووضـوح على طبيعة الازمات النفسية الحالية التى يعانى منها ، والتى كانت سببا مباشراً ودافعا قويا فى عرض نفسه على المرشد النفسى . هذا الامر يتطلب التركيز بصورة عامة فى هذه المرحلة ، المرحلة الثانية من المقـابلة ، على تجميع المعلومات الممكنة حول المسترشد والتى يمكن أن تسهم الى حد كبير فى تحديد عدة عوامل هامة يمكن استثمارها فى ازالة الصعوبات التى تواجه المسترشد . ويمكن سرد عدد من هذه العوامل على النحو التالى :

١ ـ الدوافع الحقيقية والاسباب الخفية التى جعلت المسترشد يعرض نفسه على المرشد .

٢ ـ الظروف الحالية المحيطة به من جميع جوانب حياته المعيشية .

٣ ـ الاحداث والاسماء الهامة المؤثرة عليه ، والتى كان لها بصمـات واضحة على حياته ، والتى قد يكون لها دخل كبير فى أزماته .

٤ ـ الخصائص العـــامة لشخصيته ممثلة فى القدرة العامة (الذكاء) (ومجموعة) القدرات الخاصة مثل الميول والاهتمامات والاستعدادات .. وما شابهها .

٥ ـ الارتباطات المحتمل وجـودها بين الازمات النفسية التى يعانى منها وبين أعراض عضوية قد يشكو بسببها .

٦ ـ الأزمنة الماضية التى شعر خلالها المسترشد بنفس الازمات النفسية التى يعانى منها الآن ، أو ما يشابهها ، وكيفية التصدى لها والتغلب عليها .

٧ ـ الظروف الماضية التى كانت تحيط به قبل مواجهته لتلك الصعوبات وقبل احساسه بتلك الازمات التى يعانى منها .

٨ - الفترة الزمنية التى قضاها المسترشد متاثرا بتلك الصعوبات وما تسببت فيه من ازمات، منذ بدايتها وحتى وقت مقابلته للمرشد النفسى .

٩ - الخبرات الارشادية والعلاجية التى مر بها منذ مواجهته لتلك الصعوبات ومنذ احساسه بتلك الازمات وحتى وقت عرضه على المرشد النفسى .

مثل تلك المعلومات التى يسعى المرشد النفسى الى الحصول عليها من المسترشد سواء أكان ذلك بالمناقشة المبنية على الاستفسارات والاجابات عليها ، أم بالملاحظة لما يسلكه خلال المقابلة ورد فعله على محتوياتها ، أم باستخدام المقاييس والاختبارات النفسية .أم بدراسة الحالة ودراسة التقارير المكتوبة عنها ، والتى يبدأ فى تجميعها فى المرحلة الثانية من المقابلة الاولى ، ويستمر فى تجميع محتوياتها وتفصيلاتها وجزئياتها فى المقابلات التشخيصية المتتالية والتالية عليها ، تمكنه من ربط الخيوط بعضها ببعض لتوضيح الرؤيا فيما اذا كان هناك صراعات حقيقية بين خبرات الماضى وازمات الحاضر ، بين ما هو مكبوت فى اللاشعور وما هو متداع حر بين الشفاة ، وبين ما هو مختبىء فى العقل وما يعلن على اللسان . هذه المعلومات تسهل مهمة المرشد النفسى فى حل تلك الصراعات باستدعاء المكبوت واظهار الخفى ، وفى دراسة ما تم انجازه فى الخبرات الارشادية والعلاجية السابقة وما لم يتم ، وما ينتظر ان يتم فى الخبرات الحالية والمستقبلية .

ولن يكون سهلا على المرشد النفسى أن يتعامل مع مسترشد ذى خبرات سابقة فى الارشاد والعلاج النفسى ، لان المسترشد ذا الخبرات الارشادية والعلاجية السابقة يفرض على المرشد النفسى ضمنيا بلا تصريح وبلا تحديد الرؤية الثاقبة فى كل ما يتعلق بتلك الخبرات السابقة من حيث معرفة الزميل المهنى الذى تعامل معه فى السابق ، وان تم ذلك التعامل ؟ ومتى بدأ معه ومتى انتهى منه ومتى أحاله اليه ؟ وكيف كان التعامل بين الاثنين ؟ وما الفترة الزمنية التى استغرقتها العملية الارشادية ؟ التى احتوتهما ؟ وما النتائج التى توصلا اليها وما رؤية المسترشد الحقيقية حول تلك الخبرات ؟ وما مشاعره نحوها وما هى توقعاته الحالية من العملية الارشادية ؟ ان المرشد النفسى مطالب بالاستعداد لمواجهة التحديات التى تفرضها عليه تلك الاستفسارات التى تظهر واضحة جلية أمام عينيه ، والتى لا تغيب عن فكره لحظة واحدة منذ أن تبدأ ملامحها فى الظهور فى المرحلة الثانية من المقابلة الاولى .

بناء على المعلومات المتجمعة حول المسترشد ، وبناء على تلك التحديات التى فرضت نفسها على المرشد نتيجة لخبرات المسترشد الارشادية والعلاجية

السابقة ، يجد المرشد النفسى نفسه فى مواجهة تحديات جديدة تتعلق بمعرفة خصائص المسترشد الادائية والوظيفية فى العملية الارشادية والعلاجية . فهناك مسترشدون محترفون لانهم زوار مترددون وزبائن منتظمون فى عمليات الارشاد والعلاج النفسى المقدمة فى مختلف المراكز والعيادات والمستشفيات المختصة بتقديم خدمات الصحة النفسية . هناك مسترشدون يشكون من الفراغ والوحدة ، والعزلة الاجتماعبة مثل الارامل والمطلقين والعوانس من الجنسين . هؤلاء بطبيعتهم يبحثون عن المساعدة فى ملء فراغ حياتهم ، فى مواساتهم فى وحدتهم ، فى اخراجهم من عزلتهم ، لذلك تجدهم دائمى التردد على المؤسسات التى تقدم الخدمات النفسية المتباينة . ومسترشدون آخرون من محبى الثرثرة ، ومن رواة القصص والحكايات ، ومن هواة البحث عن مستمع جيد لما يثرثرون فيه ، وما رونه وما يحكون عنه . هؤلاء النفر من المسترشدين مثل المسنين من الجنسين يوصفون بانهم مدمنو الانتظام فى عمليات الارشاد والعلاج النفسى بهدف تدعيم وتعزيز وتنمية ماهم مقتنعون به ، وما هم عليه من سلوك أدائى ممارس على مر الزمن .

ومجموعة أخرى من التحديات تنتظر المرشد النفسى على مشارف المرحلة الثانية من المقابلة الاولى ، مرحلة البناء فى المقابلة الابتدائية . هذه التحديات تتعلق بتوقعات المسترشد من عمليات الارشاد والعلاج النفسى والتى سوف يستشفها ويتحقق من مدى اشباعها منذ أن يدخل فى حوار مع المرشد النفسى فى تلك المرحلة من هذه المقابلة . عندما يقرر المسترشد أن يزور ويقابل المرشد من تلقاء نفسه ، أو عندما يحال اليه من جهة أخرى ، فانه يفكر فى عدد من التوقعات التى يعلم ويامل أن تتحقق على يديه وكانه رجل خارق (Wizard) يمسك عصاة سحرية بيده تمكنه من تغيير ما بنفسه وتعدل من سلوكه ، ولاسيما اذا كان المرشد النفسى ذا سمة مهنية طيبة وشهرة كبيرة . لذلك ، فان المرشد النفسى الجيد والكفء فى عمله يمكنه أن يتلمس توقعات المسترشد وما ينتظره من عمليات الارشاد والعلاج النفسى التى انتظم فيها ، وذلك فى مرحلة البناء من المقابلة الابتدائية . وبناء عليه ، يمكن للمرشد النفسى أن يقدر امكاناته المهنية جيدا ، فان استطاع أن يحقق توقعات مسترشده فانه يستمر فى التعامل معه ، وان يستطع فعليه أن يخبره بذلك بصراحة وأمانة ، محاولا معه دراسة ومناقشة عدد من البدائل والخيارات المتاحة والتى يمكن أن تحقق توقعات شبيهة بما كان يامل فيها أو قريبة منها . ونحن نحذر المرشد النفسى من المغالطة والمكابرة ، ومن ممارسة الاوهام فى ايهام المسترشد بما يمكن أن يتحقق على يديه ، بينما يعلم انه فى الحقيقة عاجز تماما عن تحقيق ما يصبو اليه المسترشد ؟ لانه بذلك يكون قد قدم صورة مزيفة لما يجب أن يكون عليه الارشاد والعلاج النفسى .

ومن جهة أخرى ، فاننا نوصى وننصح المرشد النفسى بأن يولى اهتمامه الى اختبار توقعات المسترشد واكتشافها منذ اللحظات الاولى التى يمارس فيها المرشد مهارة بناء المقابلة الابتدائية . ومن ثم فانه يتمكن ، بناء عليها، من تحديد استراتيجياته الارشادية والعلاجية على أسس سليمة واقعية التحقيق ، وليست خيالية التنفيذ . وان فشل المرشد النفسى فى اكتشاف توقعات المسترشد والتعرف عليها فى تلك المرحلة ، فان كل منهما ينشغل عن الاخر فى تحقيق آهدافه وكانهما مسافران فى قطارين متضادين فى اتجاه المسير ولن يلتقيا ابدا .

ولما كان الهدف الاساسى من الارشاد والعلاج النفسى هو تنمية شخصية المسترشد من جميع جوانبها الارشادية،وتعديل سلوكه نحو الافضل بعد ازالة الصعوبات التى تواجهه وتعرقل تكيفه مع البيئة المحيطة به ، فان مسئولية المرشد النفسى فى مرحلة البناء فى المقابلة الاولى ، بعد اكتشاف توقعات المسترشد أن يركز على توضيح مفهوم الارشاد النفسى ومدى مايمكن أن يحققه من مساعدة فى مواجهة تلك الصعوبات ، وفى تنمية شخصيته وتعديل سلوكه . ويحاول المرشد النفسى فى هذه المرحلة ايضا ان يوضح للمسترشد بان الارشاد النفسى ليس عملية سحرية تغير الجوهر وتبدل المظهر ، وليس عملية فردية يستعرض فيها المرشد النفسى عضلاته المهنية بينما يتفرج عليه المسترشد مشجعا العرض الممتع ومستاء من العرض الممل. انما الارشاد النفسى عبارة عن عملية تعليمية بين فردين متفاعلين،كل منهما له دوره فيها ، وكل منهما يتحمل مسئولياته نحو تحقيق الهدف الواحد المشترك بينهما الذى يمثل الهدف الرئيسى والاساس لعملية الارشاد النفسى الكلية . وبناء عليه ، فان تركيز المرشد النفسى على مشاعر المسترشد تجاه عملية الارشاد النفسى ، وتصحيح مفهومه حولها ، وتشجيعه على المشاركة الفعالة فى خطواتها خلال مقابلاتها ، يسهم الى حد كبير فى تحقيق هدفها الاساسى . ان الاعتماد على النفس والمشاركة الفعالة فى خطوات العملية الارشادية والعلاجية يعتبر من أهم الاهداف العامة للصحة النفسية (psychological health) ، ومن اقصر الطرق التى تحقق الهدف الاساسى من الارشاد النفسى .

ولم ينته المرشد النفسى من التحديات التى تنتظره فى هذه المرحلة البنائية من المقابلة الابتدائية ، فقد يفاجأ بعدم رغبة المسترشد فى الارشاد النفسى وعدم اقتناعه به بالرغم من حضوره اليه ومقابلته . ان الواقعة تكون اخف عندما يحضر المسترشد اليه من تلقاء نفسه ، ولكنها تكون أشد عندما يحال اليه من جهة أخرى . ان كثيرا من هؤلاء المحالين للارشاد والعلاج

النفسى بوساطة اخصائيين مختلفين يعملون فى مهن متباينة مثل الطب ، الخدمة الاجتماعية ، والتعليم ، ... وخلافها ، يحضرون الى مراكز الارشاد والعلاج النفسى وكانهم يقادون الى الجنة بسلاسل . ان أصعب شىء عند أى منهم أن يسمع عبارة تتضمن معنى الاحالة الى اخصائى نفسى ، أو الاحالة الى مركز للصحة النفسية . ان أغلبهم يفضل ان يعيش فى المرض وفى الازمات وفى مواجهة الصعوبات على أن ينشد العلاج والراحة والاتزان بمساعدة اخصائى نفسى أو عن طريق مركز للصحة النفسية . وعندما يكون الحال على هذا المنوال ، كيف يمكن للمرشد النفسى أن يؤدى مهنته معه ، وأن يقوم بدوره تجاهه ؟ وأن يتحمل مسئوليته ؟ ونحن نعلم أن العرف فى الارشاد والعلاج النفسى يخبرنا بان لا أمل فى الشفاء الا عندما يساعد الفرد نفسه ويتحمل مسئوليته كاملة نحو تحقيق هذا الشفاء ، ولن يتم هذا الا بالثقة الكاملة فى العملية الارشادية ؟ والثقة الكاملة فى القائمين بها ، وعدم ممارسة أى نوع من السلبية . ممثلا فى الدفاع ، أو المقاومة ، أو العدوانية ، أو الانسحابية .

لذلك تقع على المرشد النفسى مسئولية كبرى فى تصحيح اتجاه المسترشد نحو الارشاد والعلاج النفسى ، وفى جعله يفكر بطريقة جديدة مختلفة عن ذى قبل فيما يتعلق بحالته العقلية والانفعالية ، والسلوكية ، وفى تشجيعه على ممارسة سلوكيات مختلفة عما كان يمارسها فى الماضى . ولن يتسنى هذا الا بعد ان يرى المسترشد نفسه فى صورتها الاولى المتصفة بالسلبية على اختلاف اشكالها ، ثم يرى بعضا من نفسه فى صورتها الجديدة المتميزة بالصبر والثقة ، والمتميزة بالامل فيما يمكن أن يحققه من الانتظام فى الارشاد والعلاج النفسى . ثم تزداد رؤيته لنفسه الجديدة رويدا رويدا حتى تكتمل الصورة المشرقة فى عينيه نحو ما يمكن ان يصل اليه كلما ازدادت ثقته فى نفسه وفى عملية الارشاد النفسى ، وكلما صبر على وانتظم فى مقابلاتها ، وكلما كان أمله متجددا فى تحقيق أهدافها .

ويتبع المرشد النفسى أساليب مختلفة نحو تحقيق هذه الغاية ، تصحيح اتجاه المسترشد نحو العملية الارشادية ، تبعا لنوعية الافراد الذين يتعاملون معه . فمنهم من يرضى بكلمات طيبة رقيقة ممزوجة بابتسامة دافعة ، فيصبر على ما يطلب منه ، وينتظم فى المقابلات الارشادية عبر فترة زمنية محددة حيث يتم تقويمها فى نهايتها للوقوف على ما تم انجازه خلالها وما لم يتم ، وما تم تحقيقه منها وما لم يتم بعد . وبعد ذلك يمكن للمسترشد أن يقرر بنفسه اذا كان سيستمر فى المقابلات الارشادية أو يتوقف . وقد لا يقتنع غيرهم الا اذا استخدم المرشد النفسى شرائط التسجيل السمعى والمرئى حتى

يطلعهم على حالات مماثلة لحالاتهم فى بدايتها، وما وصلت اليه تلك الحالات فى نهاية المقابلات من تنمية لشخصيات أصحابها ، ومن تعديل لسلوكهم . ويفضل فريق ثالث منهم كتابة عقد اتفاق بينهم وبين المرشد النفسى على ان يبذل جهده فى مساعدتهم على التخلص من الصعوبات التى تواجههم فى التكيف مع بيئتهم خلال فترة زمنية محددة ، وان لم يستطع الالتزام بهذا الاتفاق فى نهاية المدة المحددة يفسخ العقد بينهم وبينه ويصبحون فى حل منه ومن الانتظام فى اى مقابلة ارشادية جديدة . وقد تستلزم هذه الاساليب مقابلات اضافية للمقابلة الابتدائية حتى يطمئن المسترشد لعملية الارشاد النفسى وحتى يستعد نفسيا ثم يشارك بعد ذلك فى وضع الاهداف العامة والخاصة للعملية الارشادية ومقابلاتها ، والعمل مع المرشد النفسى نحو تحقيقها .

وبعد أن يطمئن المرشد النفسى الى أن المسترشد قد أصبح مستعدا للانتظام فى المقابلات الارشادية بصورة عامة، مقتنعا بها ومقبلا عليها ، يبدأ يتدرج بالمرحلة البنائية الى نهايتها ، تمهيدا للدخول فى المرحلة الثالثة والاخيرة من المقابلة الابتدائية ، الا وهى مرحلة الاقفال (Stage of closing) وتنتهى هذه المرحلة بوضع الاهداف العامة والاهداف الخاصة للمقابلات الارشادية، حيث انه قد يتطلب الامر وضع أهداف خاصة لكل مقابلة ارشادية تالية على المقابلة الاولى على حدة، وذلك بالاضافة الى وضع أهداف عامة للعملية الارشادية العلاجية الكلية . والمرشد النفسى الجيد والكفء فى عمله يفتح عقله لاستقبال كل هدف يستنبط من المعلومات التى حصل عليها حول المسترشد منذ أن افتتح المقابلة الابتدائية معه وحتى ان وصل الى القرب من نهاية البناء، سواء أكان هذا الهدف يخدم المقابلات الارشادية كل على حدة، أم يضاف الى مجموعة الاهداف العامة للارشاد والعلاج النفسى .

ان الصراعات بين خبرات الماضى وازمات الحاضر التى يعانى منها المسترشد ، أن الانجازات التى تمت خلال خبراته الارشادية العلاجية السابقة وما لم يتم ، ان خصائصه الادائية والوظيفية فى العملية الارشادية العلاجية ، ان توقعاته فيها وما يمكن أن يتحقق وما لا يمكن ، ان ادراكه لمفهومها ومشاعره حولها واتجاهاته نحوها ، كفيل بان يكون مصدرا غنيا للاهداف ومنبتا خصبا لزرعها ، واساسا متينا لوضعها واقامتها .

ويقوم المرشد النفسى بوضع الاهداف بمفرده، أو بتشجيع مسترشده على المشاركة فى وضعها ، وذلك حسب الاستراتيجية الارشادية التى سوف يتبعها فى التعامل معه وفى معالجته وفى اى من الحالتين ، فان المرشد النفسى

الجيد والكفء فى عمله يراعى عدة اعتبارات هامة عند وضع الاهداف، نذكر منها مثلا :

١ ــ تحديد السلوك العام الحالى للمسترشد بوضوح ولاسيما عندما يتصف بالعجز الادائى فى اية وظيفة يختبر فيها ٠

٢ ــ تحديد السلوك العام المتوقع للمسترشد ولاسيما عندما يتميز بالقدرة الادائية فى اية وظيفة ينتظر ان يمارسها ٠

٣ ــ توضيح الرؤية امام المسترشد حول اهمية تغيير وتعديل سلوكه الحالى الى سلوكه المتوقع ، وتشجيعه على احداث هذا التغيير باستقلالية عامة ٠

٤ ــ اختيار الاهداف التى تتميز بكونها واقعية التحقيق والتى يمكن للمسترشد أن يحققها دون تخمينات غير محتملة ٠

٥ ــ تدعيم تحقيق الاهداف الواقعية والاجرائية بما يمكن أن يشعر به المسترشد من تحسين سلوكه الادائى فى حياته اليومية ٠

٦ ــ اختيار الاهداف التى تتميز بكونها مرئية فى شخصية الآخرين الاسوياء بما فيهم المرشد النفسى كنموذج جيد ، والتى تظهر على سلوكهم العام ٠

٧ ــ اختيار الاهداف التى يمكن تقويمها والحكم على مدى تحقيقها بايجابية ، أو مدى الفشل فى تحقيق أى منها ٠

وبناء عليه يجب على المرشد النفسى أن يكون حاضر البديهة وقوى الملاحظة حتى يتمكن من التقاط الاهداف التى يمكن ان تخدم حالة المسترشد بسرعة وبدون تردد ٠ لذلك فعليه أن يضع نصب عينيه تحديات يعمل على مواجهتها والتغلب عليها فى سبيل استثمار ما يمكن أن يضعه من أهداف ، مثل : (١) تحديد نوعية الاهداف التى يمكن أن يساعد بها المسترشد ليحقق النجاح فى سلوكه الادائى ، (٢) تحديد الكيفية التى يمكن أن يساعد بها المسترشد على وضع اهدافه بنفسه أو مشاركته الفعالة فى وضعها على الاقل، (٣) تحديد كيفية استثمار المقابلة الابتدائية فى تحقيق ولو هدف واحد على الاقل يشعر به المسترشد قبل اقفالها والانتقال الى المقابلة الارشادية التالية ٠

اقفال المقابلة الابتدائية

CLOSING THE INITIAL INTERVIEW

بعد أن يستقر كل من المرشد والمسترشد على وضع الاهداف العامة للعملية

الارشادية الكلية ، والاهداف الخاصة لكل مقابلة من مقابلاتها ، بعدأن يرتاح كل منهما الى ما تم انجازه فى المقابلة الابتدائية منذ افتتاحها وحتى القرب من نهايتها ، وبعد ان يستعد كل منهما لاستقبال ماينتظرهما من مناقشات فى المقابلات التالية ، يدخل المرشد النفسى فى مرحلة الاقفال (Stage of closing) تبدا مرحلة الاقفال بتلخيص كل ما دار فى المقابلة الابتدائية تلخيصا وافيا مما يلقى الضوء على أهم الاحداث التى تناولتها ، طبيعة الاسئلة التى طرحت فيها والهدف منها ، تفسير سلوك كل منهما والدوافع التى ادت اليه ، مراجعة الاهداف التى وضعت ومدى امكانية تحقيقها • وبناء على هذا التلخيص يمكن للمسترشد أن يستكمل الصورة حول العملية الارشاديةالكلية وحول كل مقابلة من مقابلاتها ، كما يمكن له ان يزيل اى شوائب قد تكون مازالتعالقة فىذهنه حول طبيعةالارشاد ، وحول شخصية المرشد • ان التلخيص الجيد فى نهاية المقابلة الاولى يطمئن المسترشد حول ما يمكن جنيه من فوائد من الارشاد ، وما يمكن تحصيله من مساعدة من المرشد ، حيث أن التلخيص الجيد يدل على عمق الفهم لحالة المسترشد وتسجيلها واختزانها فى عقل المرشد ، كما أنه يمده بوسيلة فعالة لوضع صعوباته فى اطار واضح المعالم أمام عينيه ، ويحذر مورجا نسترن وتفلين (Morgan Stern & Tevlin, 1981) من ممارسة التلخيص بطريقة تتصف بالفنيةالمطلقة مما يصعب على المسترشد أن يفهم ما يعرض عليه من محتوى •

ويحرص المرشد النفسى الجيد والكفء فى عمله على أن يقوم المقابلة الابتدائية فى نهاية مرحلة الاقفال بعد أن يتم تلخيص محتواها • وتمارس عملية التقويم بواسطة كل من المرشد والمسترشد على حد سواء ، حيث يدلى كل منهما بما شعر به نحوها ، وما ارتضاه منها ، وما لم يرتضيه • ويفضل أن يشجع المرشدالنفسى مسترشده على أن يبدأ هو أولا بالتقويم حتى يعرض وجهة نظره حولها ، وحول ما استفاده منها • وبعد ذلك يتبعه المرشد النفسى بعرض وجهة نظره حول انجازاتها ، وحول ما قدمه فيها • ويجب أن يؤخذ فى الاعتبار عند تقويم المقابلة الابتدائية ، التركيز على مدى تقبل المسترشد لها ، ومدى استعداده للاستمرار فى المقابلات الارشادية التالية • وعندما يتفق الاثنان على استمرارية العملية الارشادية فان المقابلة الابتداية تقفل بكلمات تشجيع تتصف بغرس الامل والثقة مع تحديد موعد للمقابلة التالية • واذا اتفقا على الا تستمر ، فعلى المرشد أن يوصى باحالة المسترشد الى زميل مهنى قد يكون اكثر تخصصا منه فى حالته ، أو اكثر خبرة على التعامل معه مما يحقق توقعات المسترشد بافضل صورة ممكنة •

الخـــــلاصة

تتنوع المسميات التى أطلقت على المقابلة الابتدائية ، حيث يطلق عليها

البعض مسمى المقابلة الاولى ، ويطلق عليها آخرون مسمى المقابلةالتمهيدية بينما وصفها فريق ثالث بانها مقابلة لاستقبال العميل ، أو مقابلة التحاق العميل بالمؤسسة العلاجية ·وقد يطلق عليها فى بعض الاحيان مسمى المقابلة المختصرة · ومهما اختلفت الاسماء التى تناولتها ، فانها لاتخرج عن كونها مقابلة ابتدائية (intial interview) · وتتميز المقابلة الابتدائية عن غيرها من المقابلات الارشادية بكونها مثل القاطرة التى تجر بقية العربات الاخرى من القطار · فان كانت القاطرة غير سليمة ، فان القطار قد يتعطل عن المسير ، ان لم ينقلب بمن فيه · ويمكن تعريف المقابلة الارشادية الابتدائية على انها وسيلة استطلاعية حول المسترشد تبدأ منذ استقباله للمرة الاولى فى مركز الارشاد النفسى متضمنة طريقة الاستقبال ، تسجيل المعلومات عنه ، تسجيل المقابلة بصورها المختلفة منتهية بالاتفاق على الاستمرار فى العملية الارشادية وحضور مقابلاتها فى نفس المركز الارشادى ، أو بالاتفاق على وقف التعامل فيه واحالة المسترشد الى جهة اخرى تكون اكثر تحقيقا لتوقعاته ·

وتتمثل اهمية المقابلة الارشادية فى اعطاء المسترشد المعلومات الضرورية حول اجراءات المركز الارشادى فيما يتعلق بجداول المواعيد ، تكاليف الزيارة والتردد عليه ، وما شابهها من معلومات قد يحتاجها اذا ما فكر فى الانتظام فى المقابلات التى تتم فيه · كما تختص هذه المقابلة بوضع الخطط اللازمة لزيارات المسترشد المستقبلية للمركز ، أو بضرورة احالته الى جهة اخرى ، مما يوفر وقت الاخصائيين فيه عندما يلاحظ عدم الجدوى فى التعامل معه منذ البداية · ويستفاد أيضا من المقابلة الابتدائية فى تحديد الاسباب التى دفعت الفرد الى زيارة المركز الارشادى ، وفى تحديد مدى ما يمكن أن يقدم له من تسهيلات ارشادية وعلاجية فيه · وتكمن الاهمية القصوى للمقابلة الابتدائية فى تحديد القرارات المتعلقة بالعلاقة الارشادية بين المرشد والمسترشد ، وفى تحديد خصائصها منذ أول مقابلة تتم بينهما ·

وتتميز المقابلة الابتدائية بنمطين : احدهما يبدؤه المرشد النفسى،والآخر يبدؤه المسترشد · وتتم المقابلة التى يبدؤها المرشد النفسى بناء على رغبته فى رؤية المسترشد ، حيث يستدعيه للحضور لمقابلته فى مكتبه · عندئذ يبادر المرشد بتوضيح الاسباب التى دفعته لاستدعائه للحضور مباشرة وبصراحة تامة · وقد يتخذ المرشد النفسى هذا الاجراء بناء على طلب من احد المتصلين بالمسترشد،أو بناء علىاحالته اليه من جهةاخرى،أو عندما يهرب من المقابلة بعد حضوره بمحض ارادته للمركز الارشادى وملء المستندات المطلوبة واللازمة للمقابلة،وذلك قبل أن يراه المرشد النفسى · ويجب على المرشد

النفسى أن يمارس مهارة البدء فى الحديث مع مسترشده بكفاءة عالية حتى يشجعه على الاستمرار فيها، وحتى لايتسبب فى تسيبه وهروبه منها ٠

وتتم المقابلة التى يبدؤها المسترشد بناء على رغبته الشخصية فى ذلك، وبناء على تطوعه لمقابلته بمحض ارادته ٠ وقد يتخذ المسترشد هذا الاجراء بناء على نصيحة أو توصية من احد المتصلين به ، او بناء على احالته من جهة اخرى الى المركز الارشادى ، أو بناء على رغبة ملحة نابعة منه شخصيا دون توصية من احد، ودون احالة من اية جهة أخرى ٠ ويجب أن يمارس المرشد النفسى مهارة هذا النمط من المقابلة بان يلوذ بالصمت حتى يعطى الفرصة للمسترشد للبدء فى الحديث وللمبادرة فى المناقشة ٠ وان طالت فترة الصمت، فعلى المرشد أن يتدخل لكسر حدته انقاذا للموقف، وذلك بمبادرته بعبارات بسيطة تشجع المسترشد على البدء فى حديثه والاسترسال فيه مع ملاحظة عدم ذكر كلمة (مشكلة) عند المبادرة بالحديث ويستعاض عنها بكلمة (موضوع) حتى تكون اقل وقعا وتاثيرا على المسترشد ٠

ويمكن التعرف على رؤية المسترشد حول المقابلة الابتدائية خلال مؤشرات تلقائية تصدر بطريقة عفوية تعكس تاثره بها ورد فعله عليها ، مثل فلتات اللسان أو سلوكيات ممارسة نحوها سواء كانت ايجابية أو سلبية ٠ وعلى المرشد النفسى الجيد أن يتعرف على هذه الرؤية بسرعة وبصورة واقعية حتى يستثمرها ان كانت ايجابية وحتى يصححها ان كانت سلبية ٠ ويجب عليه الا يكون حساسا اكثر من اللازم لهذه الرؤية فلا يتاثر بايجابيتها ولا ينفعل بسلبيتها مما ينعكس على ممارساته المهنية مع مسترشده ٠ وتبنى الرؤية السلبية عند المسترشد حول المقابلة الابتدائية نتيجة للسمعة غير الطيبة للمركز الارشادى الذى يتعامل معه ، أو نتيجة للاتجاه العام فى المجتمع نحو المؤسسات المختصة بالصحة النفسية ، أو نتيجة لاعمال الاحالة التى تعرض لها المسترشد بكثرة أو نتيجة لمكابرته ومغالطته لنفسه فيما يتعلق بضرورة عرض نفسه لاخصائى نفسى ٠ كما أن الرؤية الايجابية للمسترشد حول المقابلة الابتدائية تبنى وفقا للسمعة الطيبة للمؤسسة العلاجية التى سعى اليها، أو عن اقتناع تام بضرورة مراجعة الاخصائى النفسى من أجل صحته النفسية ٠

وخلافا لما هو عليه غالبا من رؤية سلبية حول المقابلة الابتدائية، يتمتع المرشد النفسى برؤية ايجابية حولها ٠ وتسهم سمات شخصيته التى تميزه عن غيره فى الدلالة على نظرته الايجابية للمقابلة الابتدائية لما يبدو عليه من حركة ونشاط وابتسامة ودقة فى مواعيده وفى تعاملاته مع الاخرين ٠ كما أنه

مما يزيد فى رؤيته الايجابية لهذه المقابلة ، اهتمامه منذ البداية فى اعداد غرفة الارشاد النفسى وتجهيزها لاستقبال المسترشد فيها ، وحرصه على ألا يدع المسترشد تقع عينه على أوراق تخص مسترشد غيره . بالاضافة الى ذلك ، فان نظرته الايجابية للمقابلة الابتدائية تتمثل فى تحضير واعداد جهاز التسجيل قبل دخول المسترشد ومراجعة المستندات والاقرارات المتعلقة به قبل مقابلته وبدء الحديث معه . وتزداد رؤيته الايجابية عندما يتميز سلوكه بالموضوعية المجردة الخالية من التحيز أو التطرف مما يجعله يتقبل المسترشد كما هو دون نقد أو لوم أو توبيخ .

تتحدد العلاقة الارشادية بين المرشد النفسى والمسترشد منذ البدء فى افتتاح المقابلة الابتدائية بناء على اول اتصال لفظى وغير لفظى بينهما ، لما يتركه هذا الاتصال من انطباع مؤثر فى نفس المسترشد قد يكون ايجابيا ، وقد يكون سلبيا . وهذا يتوقف على خبرة المرشد النفسى ومهارته فى ادارة مقابلته الابتدائية . وتختص هذه العلاقة الارشادية بما يسمى بالتعرف على المشكلة ، ولو أنه من الافضل عدم ذكر كلمة مشكلة لوقعها الثقيل على أذن المسترشد ، ولأثرها السىء فى نفسه . ويفضل استبدالها بعبارة صعوبات التكيف وتعميق مفهومها فى ذهن المسترشد بعد تنقية تفكيرة من المفهوم المتعلق بمصطلح مشـــكلة .

بعد التعرف على صعوبات التكيف التى تواجه المسترشد ، يتدرج المرشد النفسى بالمقابلة من مرحلة الافتتاح الى مرحلة البناء ، والتى اتفق على تسميتها فى العرف الارشادى والعلاجى بمسمى مرحلة عرض المشكلة ، بينما يفضل تسميتها بمرحلة عرض صعوبات التكيف ، مستبعدين لفظ (مشكلة) . وتختص هذه المرحلة بمناقشة الشكوى العامة للمسترشد وما يصاحبها من أعراض ظاهره على سلوكه العام مما يدل على طبيعة الازمات النفسية الحالية التى يعانى منها . هذا الامر يتطلب التركيز على تجميع المعلومات الممكنة حول المسترشد ، والتى تفيد فى معالجته والتعامل معه ، حيث يتمكن المرشد النفسى من ربط خيوطها مع بعضها لمعرفة ما اذا كان هناك صراعات بين خبرات الماضى وأزمات الحاضر ، ومن ثم يعمل على المساعدة فى حلها .

ويواجه المرشد النفسى تحديات مختلفة فى مرحلة البناء ممثلة فى خبرات المسترشد الماضية فى الارشاد والعلاج النفسى ، فى معرفة خصائص المسترشد الادائية والوظيفية فى العملية الارشادية والعلاجية ، فى توقعات المسترشد من عمليات الارشاد والعلاج النفسى ، ومما يقدمه المرشد النفسى له ، فى رؤية المسترشد السلبية نحو العملية الارشادية بوجه عام ، ونحو المقابلة الابتدائية

على وجه الخصوص . لذلك تقع على المرشد النفسى الجيد والكفء فى عمله مسئولية كبرى فى مواجهة هذه التحديات والتغلب عليها وازالتها من طريق العملية الارشادية والعلاجية ،متبعا فى سبيل ذلك كل السبل الممكنة .وقد يسهم الاتصال اللفظى الجيد فى تخطى هذه الصعوبات ،على فرض تقويم المقابلات الارشادية بعد فترة زمنية قصيرة للوقوف على ايجابياتها وسلبياتها مما يتقرر بعده الاستمرار فيها أو التوقف عن حضورها. وقد تستخدم شرائط التسجيل السمعى والمرئى فى اقناع المسترشد باهمية العملية الارشادية وضرورة حضور مقابلاتها مما يمكن التغلب على تلك التحديات . ويفضل فريق ثالث من المسترشدين كتابة عقد اتفاق بينهم وبين المرشد النفسى على مساعدتهم فى التخلص من صعوبات التكيف التى يعانون منها فى مدة زمنية محددة ، والا يفسخ العقد ولايحضر هؤلاء المسترشدون المقابلات الارشادية فى حالة عدم ظهور أى تقدم فى حالاتهم بعد انقضاء تلك الفترة الزمنية المحددة والمنصوص عليها فى العقد. وتنتهى المرحلة البنائية عند التغلب على كل التحديات التى واجهتها مما يؤهل الطرفين لوضع الاهداف العامة للعملية الارشادية الكلية ، والاهداف الخاصة لكل مقابلة فيها .

تبدأ مرحلة الاقفال بتلخيص كل ما دار فى المقابلة الابتدائية ،مما يمكن المسترشد من استكمال الصورة حول العملية الارشادية الكلية وحول كل مقابلة من مقابلاتها ، ومما يزيل أى شوائب حول طبيعة الارشاد وحول شخصية المرشد قد تكون مازالت عالقة فى ذهنه. ان التلخيص الجيد فى نهاية المقابلة الاولى مصحوبا بالتقويم لكل ما جاء فيها بواسطة المرشد والمسترشد كفيل أن يطمئن المسترشد على كل ما يمكن جنيه من فوائد من الارشاد النفسى وما يمكن تحصيله من مساعدة من المرشد .

تمـــارين للمناقشـــة

أولا : «تتميز المقابلة الارشادية الابتدائية عن غيرها من المقابلات بكونها مثل القاطرة التى تجر بقية العربات الاخرى من القطار. فان كانت القاطرة غير سليمة، فان القطار قد يتعطل عن السير، ان لم ينقلب بمن فيه» .

- وضح هذه العبارة فى ضوء التعـاريف التى تناولت مفهوم المقابلة الابتدائية .

ثانيا : تكلم عن أهمية المقابلة الابتدائية فى الارشاد والعلاج النفسى .

ثالثا : اكتب مذكرات مختصرة عن كل من نمطى المقابلة الابتـدائية ، موضحا اجابتك ببعض الامثلة للممارسات الجيـدة والممارسات الرديئة فى كل منها .

رابعا : تناول رؤية المسترشد للمقابلة الابتدائية ، مفسرا الدوافع التى تجعلها رؤية سلبية ، والدوافع التى تجعلها رؤية ايجابية .

خامسا : «خلافا لما هو عليه المسترشد غالبا من رؤية سلبية حول المقابلة الابتدائية، نجد المرشد النفسى يتمتع برؤية ايجابية نحوها فى معظم الاحوال» .

- ناقش هذه العبارة ، موضحا مظاهر الرؤية الايجابية التى يتمتع بها المرشد النفسى .

سادسا : «تتحدد العلاقة الارشادية منذ افتتاح المقـابلة الابتدائية بنـاء على أول اتصال لفظى يتم بين المرشد والمسترشد ، لما يتركه هذا الاتصال من أثر فى نفس المسترشد قد يكون ايجابيا ، وقد يكون سلبيا» .

- اذكر أمثلة تدل على الاتصال اللفظى الردىء ، وأخرى تدل على الاتصال اللفظى الجيد، مع التعليق على كل مثال ذكرته فى الحالتين .

سابعا : «بين الاسباب التى تدعو الى تفضيل استبدال مصطلح مشـكلة بمصطلح صعوبات التكيف، موضحا وجهة نظرك الشخصية فى هذا الخصوص» .

ثامنا : اكتب مذكرات مختصرة فى ثلاثة من التحديات التى تواجه المرشد النفسى فى مرحلة البناء ، موضحا كيفية التغلب على كل منها .

تاسعا : «تتميز مرحلة الاقفال فى المقابلة الابتدائية بعمليتى التلخيص والتقويم ، وارتباط كل منهما بالاخرى» .

- تناول الاهمية التى تنطوى عليها كل من هاتين العمليتين بشىء من التفصيل .

الفصل العاشر

المقابلات التشخيصية والعــلاجية

DIAGNOSTIC AND THERAPEUTIC INTERVIEWS

- مفهوم المقابلات التشخيصية والعلاجية .
- مراحل المقابلات التشخيصية والعلاجية .
- مرحـــلة الافتتاح .
- مرحـــلة البنـاء .
- مرحـــلة الاقفال .
- الخـــــلاصة .
- تمـارين للمناقشة .

لما كان الارشاد النفسى counseling يتميز بكونه وقـائى (preventive) نمائى (developmental) ، وعلاجى (remedial) بطبيعته على حد سواء ، ولما كان العـلاج النفسى (psychotheropy) يركز بصفة أساسية على الجـانب العلاجى من حالة الفرد ، فانه من الضرورى أن تشخص حالته قبل اتخاذ قرار ما بشأنها فيما يتعلق بالتعامل معها . ومن ثم يمكن تحديد ما اذا كان هذا التعامل سوف يتم على أسس وقائية ، أو أسس انمائية ، أو أسس علاجية . وبناء عليه ، نجد أن الارشاد النفسى والعلاج النفسى يشتركان معا فى مقابلات أساسية تالية للمقابلة الابتدائية ، وبالاضافة اليها - هذه المقابلات تتصف بكونها تشخيصية وعلاجية . ولا تختلف المقابلة التشخيصية (diagnostic interview) عن المقابلة العلاجية (therapeutic interview) فى خصائصها أو مهارتهـا أو فنياتها ، ولكنهما يختلفان فى الهدف الاساسى لكل منهما .

ان الهدف الاساسى من المقابلة التشخيصية هو التأكد من حالة المسترشد التى تم التعرف عليها بصفة مبدئية فى المقابلة الابتدائية حتى يكون التشخيص للحالة سليما وصحيحا . ويتم ذلك من خلال التوصل الى معرفة طبيعة الازمات النفسية التى يعانى منها نتيجة لصعوبات التكيف التى تواجهه فى البيئة التى يعيش فيها ، وبناء على تحديد الدوافع والعوامل والاسباب التى شكلت تلك الصعوبات ، وبالتالى أدت الى حدوث تلك الازمات . أما الهدف الاساسى من المقابلة العلاجية هو تنفيذ الاستراتيجيات الارشادية المعـالجة التى رسمها المرشد النفسى بناء على تشخيصه لحالة مسترشده سواء أكانت مبنية على أسس وقائية أم انمائية أم علاجية حتى تحقق الفعالية المنشودة فى التغلب على أزمات المسترشـد النفسية وتخطى صعـوبات تكيفه . ويرى فـارس (Phares, 1979) أن الاهمية الكبرى للمقـابلات التشخيصية تتمثل فى كـونها مرتبطة ارتباطا وثيقا باهداف المقابلات الابتدائية ، وكونها مرتبطة ارتباطا منطقيا بالمقابلات التالية المكثفة التى تسهم فى معالجة المريض (المقـابلات العلاجية) . واشار كورشين (Korchin, 1976) الى هذا المعنى قبـل فارس (Phares) بثلاث سنوات حيث وصف المقابلات التشخيصية بانها تساعد المعالج النفسى على فهم المشكلات التى يعانى منها المريض مما يمكنه من التخطيط السليم للاستراتيجيات العلاجية المستقبلية . وقد وصف كورشين (Korchin, 1976) المقابلات العلاجية ـ على عكس المقابلات التشخيصية ـ بأنها تساعد المريض على فهم نفسه حتى يتمكن من احداث التغيرات المرغوبة فى مشاعره وسـلوكه .

وقد نستدعى حـالة فرد ما مقابلة واحدة للتشخيص ، ومقـابلة ثانية للعلاج ،بينما تستدعى حالة فرد آخر عدد من المقابلات التشخيصية يليها عدد من المقابلات العلاجية . لكن فى أغلب الاحوال ، جرى العرف فى المعالجة التقليدية للمرضى النفسيين أنهم ينتظمون فى سلسلة من المقابلات التشخيصية والمقابلات العلاجية يختلف عدد كل منها حسب حالة كل منهم،حتى يصلوا فى النهاية الى حالة من الاتزان النفسى والثبات الانفعـالى التى ينشدونها جميعا بلا استثناء منذ أن رغبوا فى الانتظام فى عمليات الارشـاد والعلاج النفسى .

مفهـوم المقـابلات التشخيصية والعلاجية

CONCEPT OF DIAGNOSTIC AND THERAPEUTIC INTERVIEW

تتميز المقابلات التشخيصية والمقابلات العلاجية بكونها تركز بدرجة كبيرة على تدعيم المضمـون البنائى فى كل مقابلة من مقابلاتها من أجـل تحقيق الاهداف التى تم وضعها وتحديدها فى المقـابلة الابتدائية . ولن يتم هـذا التدعيم الا بناء على المشاركة الفعالة من المسترشد نفسه ، حيث يجب عليه أن يتخذ الدور الايجابى فى عرض ذاته وتقديم نفسه بالصـورة التى يحس ويشعر بها فى اللحظة التى يكون فيها المرشد النفسى فى كل مقابلة من المقابلات التشخيصية والعـلاجية . عندما يمارس المسترشـد الانفتاح على النفس ، والانطلاق فى الحديث عن كل ما يحسه ويشعر به فيما يتعـلق بخبراته فى أوضاع حياته المختلفة مشتملة على عـلاقاته الانسانية والاجتماعية بشقيها الايجابى والسلبى وانجازاته الدراسية والمهنية بشقيها النـاجح والفاشل ، اتجاهاته حول الاحداث المتباينة التى مر بها بشقيها الصحيح والخاطىء ، وحاجاته وتوقعات اشباعها بشقيها المشجع والمحبط ، فانه بذلك يكون قـد عبر عن مشكلاته ومشاعره نحوها فى اطار طموحاته ومخاوفه ضمن نظـام القيم التى يؤمن به فى المجتمع الذى يعيش فيه . وبناء عليه ، يمكن للمرشد النفسىأن يضع التشخيص السليم لحالة المسترشد ،وبالتالى يضع الاستراتيجية الارشادية التى تحقق له المعالجة المؤثرة والفعالة حتى يصل فى النهاية الى مايصبو اليه من تنمية لشخصيته وتعديل لسلوكه .

ويرى كورشـين (Korchin, 1976) أن المقـابلة التشخيصية تركز بصورة أساسية على دراسـة الاعراض التى تظهـر على المريض حتى يمكن وصفها بدقة . وقد أوضح أن المقابلة التشخيصية يجب أن تغطى عدة مجالات هى : (١) العمليات العقلية وطرق التفكير ، (٢) الخـلل الحسى والادراكى ، (٣) الوعى بالزمان والمكان والاحداث والاسماء ، (٤) التعبيرات الانفعالية ،

(٥) الاستبصار الداخلى ومفهوم الذات ، (٦) السلوك العام و لمظهر الشخصى . ويرى كورشين ان المقابلة العلاجية تعتبر وسيلة مؤثرة وفعالة لتنمية التفاعل بين المعالج النفسى والمريض من أجل مساعدته على التخلص من محنته وتسهيل حل مشكلاته .

ويرى هنا وهنا ، ١٩٧٦ أن المقابلة التشخيصية عبارة عن موقف بين الاخصائى النفسى والحالة التى يدرسها ، محاولا التعرف على كل جوانبها والظروف المحيطة بها مما يساعده على تفسير سلوك صاحبها (المريض) ، متضمنا انفعالاته وحركاته وطريقة حديثه . وقد أضافا أن فهم الاخصائى النفسى لسلوك المريض أثناء المقابلة التشخيصية يعتبر جزءا من عملية التشخيص نفسها ، تمهيدا لتكوين صورة صحيحة عنه وعن حالته مما يؤدى الى اتخاذ القرارات المناسبة بشأنه .

وأشار فارس (Phares, 1979) الى أن المقابلات التشخيصية فى صورتها التقليدية عبارة عن آثار متبقية من تاريخ الطب النفسى القديم (ancient psychiatric history) ، حيث يمكن خلالها بواسطة الاسئلة المطروحة فيها والاستجابات لها أن يصنف المريض حسب الاعراض التى يعانى منها ، وأن توصف تلك الاعراض للتعرف على مدى خطورتها ،ثم الاشارة الى امكانيات العلاج التى يمكن أن تشفيه فى المستقبل وذكر فارس (Phares) أن المعلومات التى يمكن أن يستفاد منها فى عملية التشخيص فى المقابلات التشخيصية كما قدمها ويلز وروتش (Wells & Ruesch, 1945) تتضمن : (١) الهيئة العامة للمريض وتعبيراته الانفعالية ، (٢) سلوكياته الخاصة خلال المقابلة ، (٣) حركاته وطريقة حديثه ، (٤) قدراته الفعلية وطرق تفكيره ، (٥) اتجاهاته العقلية غير الصحيحة والشاذة . وذكر فارس (Phares) عن لاندى وترمبو (Landy & Trumbo, 1976) انالمقابلات العلاجية تساعدالمعالج النفسى على التنبؤ واتخاذ القرارات فيما يتعلق بحالة المريض النهائية بناء على المعلومات التى تم الحصول عليها من المقابلات التشخيصية .

ويعرف مليكة ، ١٩٨٠ المقابلة الاكلينيكية بصورة عامة على أنها تتضمن عمليتى التشخيص والعلاج ،مؤكدا على صعوبة الفصل بين التشخيص والتنبؤ والعلاج فى المقابلات الاكلينيكية . وأشار مليكة فى موضع سابق عن تعريف المقابلة الاكلينيكية الى أن عملية التشخيص فى الطب النفسى وعلم النفس تتطلب عمليات خاصة بتقويم السمات المختلفة لشخصية المريض مما يساعد على فهم مشكلاته بناء على تجميع تلك المعلومات المتاحة واللازمة عنه وتحليلها ودراستها . وأشار الى ان عملية التنبؤ عبارة عن رسم ومباشرة خطة العلاج النفسى للمريض ومتابعتها وتقويمها .

وبناء عليه ، يمكن القول بأن المقابلات التشخيصية والعلاجية تتفق فى الجوهر والمضمون، بينما تختلف فى الهدف والشكل. ان المقابلات التشخيصية والعلاجية تتفق من حيث المهارات المستخدمة والفنيات الممارسة فى كل منها والتى تسهل الحصول على المعلومات المتاحة والممكنة حول الفرد من مصادرها المختلفة وبوسائل متباينة فيما يتعلق بجوانب شخصيته الارشادية الاساسية (الجانب الشخصى والجانب الاجتماعى والجانب التربوى والجانب المهنى) ومن ثم ، يمكن للمرشد النفسى أن يدرس سلوكياته بصورة عامة ، ويفسر اداءها خلال المقابلات الارشادية ، تشخيصية كانت أو علاجية، بصفة خاصة. ويتم ذلك فى اطار من التفاعل الايجابى المثمر بينهما من اجل التوصل الى اتخاذ قرار سديد فيما يتعلق بحالة المسترشد فى المستقبل من حيث اقفالها ، اما ببلوغ أهدافها واما بالحالتها الى جهة اخرى تستكمل علاجها .

والهدف الرئيسى من المقابلات التشخيصية هو التوصل الى معرفة طبيعة الازمات النفسية التى يعانى منها الفرد نتيجة لما يواجهه من صعوبات فى التكيف مع البيئة التى يعيش فيها ، وذلك من خلال دراسة وتحليل وتفسير المعلومات المتجمعة حوله ، وبناء على تحديد الدوافع والاسباب والعوامل التى تسببت فى احداث تلك الصعوبات، وفى تكوين الازمات . ومن ثم، يمكن التاكد من صحة الفروض التى وضعت بخصوص حالة المسترشد بصفة مبدئية فى المقابلات الابتدائية ، أو من خطئها، وبالتالى يمكن اختبار فروض جديدة بخصوصها حتى يمكن التوصل الى التشخيص النهائى لها .

أما الهدف الرئيسى من المقابلات العلاجية هو وضع الاستراتيجيات الارشادية المعالجة لحالة المسترشد بناء على تشخيص المرشد النفسى لها. ومن ثم، يقوم بتنفيذها بناء على الاسس التى تميزها عن غيرها سواء أكانت اسسا وقائية ، أم اسسا انمائية ، أم أسسا علاجية ، مما يحقق الوصول الى النهاية المحتملة لحالة المسترشد، اما الشفاء والتغلب على الصعوبات وعبور الازمات، واما احالتها الى جهة أخرى تبدأ معها فى معالجتها من حيث انتهى عندها المرشد النفسى الذى أحالها .

مراحل المقابلات التشخيصية والعلاجية

STAGES OF DIAGNOSTIC AND THERAEUTIC INTERVIEWS

لقد استعرضنا فى الفصل السابق ثلاث مراحل أساسية للمقابلة الابتدائية، ولا تختلف المقابلة التشخيصية ولا المقابلة العلاجية عنها من حيث التقسيم الى مراحل ثلاث ، وهى مرحلة الافتتاح، ومرحلة البناء، ومرحلة الاقفال .

وتختلف المقابلات التشخيصيه والعلاجيه عن مقابلة الابتدائيه فى الاهداف والمضمون،كما انها تتميز بحكم طبيعتها بكونها مجالا خصبا لممارسة مهارات المقابلة الارشاديه،وتطبيق فنياتها على نطاق واسع ومما يجدر الاشارة اليه، انه لا انفصال بين هذه المراحل الثلاث،ولا حدود فاصله بين نهاية كل منها وبداية الاخرى وبكمن هذا التقسيم فقط فى ذهن المرشد النفسى حتى يستطيع ان يرتب نفسه وينظم فكره بما يساعد على التحرك بالمقابلةالارشادية من تدفئة الجو المهنى داخل غرفة الارشاد النفسى ، وذلك بتجديد أواصر العلاقة الانسانية الارشاديه بينه وبين المسترشد،وانعاش الذاكرة لكل منهما حول مادار فى المقابلات الارشادية الكلية الماضية بصورة عامة ، وما دار فى المقابلة الارشادية السابقة على المقابلة الارشادية الحالية بصفة خاصة ، استعدادا لاستكمال مانفذ من استراتيجيات الارشاد والعلاج النفسى السابق. ثم ينتقل المرشد النفسى الىاستخدام مهاراته وفنياتهالمهنية فى تنفيذ مايتيسر من تلك الاستراتيجيات حتى يصل الى مشارف الوقت المحدد للانتهاء من المقابلة فيلخص مضمونها ومحتواها ، ويوصى بما يجب انجازه حتى موعد المقابلة التالية،مقفلا بذلك المقابلة الحالية . ولو انه لا يوجد الزام بوقت محدد لكل مرحلة تستغرق فيه ، الا اننا نوصى بالا تستغرق مرحلة الافتتاح أكثر من عشر دقائق،ولا تستغرق مرحلة البناء اكثر من ثلاثين دقيقة ، ولا تستغرق مرحلة الاقفال اكثر من خمس دقائق،وذلك حرصا على الا يطغى وقت مرحلة على وقت المرحلة الاخرى مما يتسبب فى تصدع المقابلة ، وفى تخلخل مضمونها،وبالتالى يضل المرشد النفسى طريقه نحو تحقيق أهدافها.

مرحـــلة الافتتـــاح

THE OPENING STAGE

يطلق على هذه المرحلة مسمى المرحلة الاولى (First stage) ، أو مرحلة البدء (Stage of initiation) ، أو مرحلة تقرير الموضوع (الحالة) (Stage of statement of mater) أو مرحلة الالفة (rapport stage) . ويمكن التعرف على خصائص هذه المرحلة بسهولة من المسميات التى اطلقت عليها . فهى تعتبر نقطة البداية التى يبدأ عندها المرشد النفسى مقابلاته الارشادية ، تشخيصية كانت أم علاجية ، والتى يمكن ان يتقرر خلالها مايحتمل طرحه للمناقشة حول حالة المسترشد ، والتى لا يمكن لهـا ان تتم بالصورة المرضية الا اذا اتسم الجو المهنى الذى يحتويها فى غرفة الارشاد النفسى بالدفء والتعاطف، وكانت العلاقة الارشادية بينهم تتصف بالانسانية المتميزة بالالفة والمودة وتبدأ هذه المرحلة غالبا بمبادره المرشد النفسى فى المناقشـة ، استكمالا لما استعرض حول حالة المسترشد : المقابلات الماضيه والسابقة عنه

لذلك تقع على المرشد النفسى المسئولية الكاملة فى البدء بافتتاحها بالممارسة الجيدة مما يدعم العلاقة بينهما ، ويحرك المقابلة بانسياب منطقى للمرحلتين المتتاليتين ، البناء والاقفال ٠

ويدعم هذا المعنى زنين وزنين (Zunin & Zunin, 1972) بقولهم ان الوظيفة الاساسية لمرحلة الافتتاح تكمن فى تحريك الدوافع عند المسترشد للمشاركة الايجابية وبحرية ،وللاتصال الجيد والسليم مع المرشد النفسى خلال المقابلة الارشادية ٠ ومن ثم ، فان الممارسة الرديئة لافتتاح المقابلة قد تتسبب فى رهوب المسترشد من حضورها وعدم رجوعه مرة اخرى اليها ، مما قد ينسف المقابلة الارشادية ، تشخيصية كانت ام علاجية ، من أساسها ،ويبطل فاعليتها ٠ ويمكن أن تتحدد خصائص مرحلة الافتتاح بطريقتين اساسيتين يتبعهما المرشد النفسى عندما يمارس مهنته الارشادية بصورة جيدة وفعالة ٠ وسوف نستعرض فيما يلى هاتين الطريقتين بالتفصيل مع ذكر الامثلة التوضيحية للممارسة الرديئة والممارسة الجيدة لافتتاح المقابلة الارشادية سواء اكانت مقابلة تشخيصية أو مقابلة علاجية ٠

طرق افتتاح المقابلة الارشادية Methods of Opening Counseling interview

أولا ـ طريقة بناء الالفة Method of Rapport Building :

تتميز طريقة بناء الالفة بين المرشد والمسترشد بغرس الثقة فى نفس المسترشد حول عمليات الارشاد والعلاج النفسى بصورة عامة ،وبتكوين الاتجاه الصحيح حول المرشد النفسى بصفة خاصة ، ما ينتج عنه علاقة انسانية مهنية بينهما تتصف بالدفء والتعاطف فى اطار المقابلات التشخيصية والعلاجية التى ينتظم فيها الطرفان ٠ وعرف برج (Berg, 1954) الالفة على انها المحصلة النهائية للعلاقة الطيبة بين طرفى المقابلة نتيجة لما يجب أن يكون عليه جوها المهنى من تسامح ، وانسجام ، واهتمام متبادل بينهما ٠ وعرف كل من ساندبرج ، تيلر ، وتابلين (Sundberg Tyler, & Taplin, 1973) الالفة (Rapport) على أنها هدف متبادل خلال علاقة مربحة فى جو مهنى يسعى لتحقيق هذا الهدف فى اطار المقابلة ٠ويرى بيتروفسا وآخرون (Pietrofesa & Others, 1978) ان الالفة عبارة عن مصطلح استخدم فى تغطية كل الابعاد المتعلقة بالعلاقة الارشادية بين المرشد والمسترشد ، والتى تتضمن على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر كل من الدفء والاخلاص والاحترام والثقة ، والسرية المتبادلة بينهما ٠

وان كان خروج المرشد النفسى من حجرته لاستقبال المسترشد بنفسه فى مكان الانتظار عند مقابلته للمرة الاولى فى المقابلة الابتدائية دليلا على البدء

الايجابى من جانبه فى غرس بذور الفة بيه وبين مسترشده، الا أنه لايخرج فى المقابلة الثانية والتالية للمقابلة الاولى لاستقباله ، بل ينتظره فى غرفة الارشاد حيث يحضر من تلقاء نفسه طارقا بابها ، ساعيا للانتظام فى تلك المقابلة ، وفيما يليها من مقابلات . ولايدل هذا على اهمال موجه من جانب المرشد نحو المسترشد انما يدل على البدء فى عمليات التشخيص التى يجب الا يتاخر فى ممارستها طالما حققت المقابلة الابتدائية اهدافها . ان سعى المسترشد الى غرفة المرشد وطرق بابها يدعم فى نفسه مفهوم تحمله المسئولية فى المساهمة الايجابية من جانبه فى عمليات الارشاد والعلاج النفسى ، مما يقصر فى مدتها ويسرع فى تحقيق أهدافها .

وبالرغم أن المقابلة الابتدائية قد تمت وانتهت على اساس من الالفة التى حرص المرشد النفسى على غرسها منذ اللحظة الاولى لمقابلته مع المسترشد، مما جعله ينتقل به الى المقابلات التالية ، الا انه من الضرورى تجديد هذه الالفة وتدعيمها فى افتتاح كل مقابلة تشخيصية أو علاجية حتى يتمكن المرشد من التحرك بالمسترشد خلال مراحلها الثلاث بصورة ايجابية وفعالة. وتعتبر الالفة بمثابة الضوء الاخضر لاشارات المرور الذى يسمح للمرشد النفسى أن يتحرك بمسترشده من عبور مرحلة الافتتاح الى مرحلتى البناء والاقفال فى كل مقابلة . وكلما تراكمت الالفة وازدادت ، وكلما دعمت وقويت ، عبر المقابلات التشخيصية والعلاجية المتتالية ، كلما اقترب المرشد من تحقيق أهداف استراتيجياته الارشادية ، وكلما اقترب المسترشد من عبور أزماته النفسية .

وبناء عليه يمكن القول بأن الالفة التى يغرس بذورها المرشد النفسى فى المقابلة الابتدائية ويرويها ويرعاها وينميها خلال المقابلات التالية لها، كفيلة بأن تزيل حالة التوتر النفسى التى قد يكون عليها المسترشد عند البدء فى العملية الارشادية والتى قد تستمر معه عبر مقابلاتها الاولية المتتالية . ان القلق الذى يعترى المسترشد والمخاوف التى تنتابه بسبب ما يفكر فيه حول ما سوف تكون عليه علاقته مع المرشد النفسى ، حول ما قد ينتظره فى كل مقابلة ينتظم فيها ، حول ما سوف تصل اليه حالته ، وحول رؤية الاخرين له ولسمعته الشخصية والمهنية ، فى حاجة ماسة للالفة القوية التى تسهم فى ازالتها من نفس المسترشد والتى تعده للمساهمة الفعالة الايجابية فى العمليات الارشادية والعلاجية .

ويؤكد روجرز (Rogers, 1961) على الاعتبار الايجابى غير المشروط (Unconditional Positive Regard) للعميل (المسترشد) حيث يجب تقبله

والتعامل معه بدفء بلا شروط وبدون تضمين لمعنى (انا أميل لك اذا كنت كذا وهكذا ... أو ... أنت سيء فى هذه الامور ، ولكنك جيد فى تلك) . ان الالفة التى يجب أن تكون بين المرشد النفسى والعميل (المسترشد) يجب أن تكفل حقوق الاخير فى تقبله ورعايته ومساعدته كما هو بلا لوم وبدون تأنيب (accept him as he is) ويؤكد كل من ايفى (Ivey, 1971) ، كاركوف (Carkhuff, 1973) ، وبرامر (Brammer, 1973) على التعبيرات العضوية الايجابية من جانب المرشد النفسى فى غرس الالفة بينه وبين المسترشد ممثلة فى الاتصال البصرى بينهما (eye contact) والابتسامة الصادقة الدافئة (true warm smile) . ويرى كريفونوس وناب (Krivonos & Knapp, 1975) أن الالفة يجب أن تبدأ بالاسلوب النمطى المتعارف عليه فى المجال الارشادى الممثل بالتحية المعتادة مثل (صباح الخير يا بوب – Good morning Bob) مصحوبة بالتعبيرات غير اللفظية مثل المصافحة باليد ، الاتصال البصرى ، الابتسامة الدافئة ، الاماءة بالرأس ، والصوت الصدوق .

ويمكن للمرشد النفسى ان يغرس الالفة بينه وبين المسترشد بعد تبادل التحية المعتادة فى بداية أى لقاء بين شخصين، بالتعبير اللفظى المتميز بالبعد عن الجو المهنى للمقابلة الارشادية ، ولاسيما اذا لاحظ نوعا من التوتر النفسى ينتابه فى بداية المقابلة . أن بعض العبارات اللفظية المستفسرة عن أحواله الشخصية مثل : (كيف حالك ؟ ... كيف تسير الامور معك ؟ ... هل كل شيء على مايرام ؟ هل هناك أخبار جديدة عن الاسرة ؟) وبعض العبارات اللفظية المستفسرة عن الاحداث الخارجية البعيدة عن محتوى المقابلة الارشادية مثل : (ما رأيك فى حالة الطقس اليوم ؟ ... هل شاهدت مباراة الامس فى التليفزيون ؟ ... هل تتابع المسلسل اليومى بعد نشرة الاخبار المصورة ؟ ... هل كان للطريق مزدحما أثناء حضورك الى هنا؟) كفيلة بأن تدعم وجود الالفة بين المرشد والمسترشد ولاسيما اذا كانت مصحوبة ببشاشة الوجه وحسن الاستقبال المتميز بالرعاية والعناية والاهتمام بالمسترشد شكلا وموضوعا . ومما نؤكد عليه ، عدم الاسترسال فى غرس الالفة وبنائها طوال مرحلة الافتتاح وما يتعداها من فترة زمنية ، حيث ينسى المرشد نفسه بالكلام الطيب والحديث للمتع ذى الشجون مع المسترشد دون أن ينتقل به الى مرحلة البناء ثم مرحلة الاقفال. لذلك فعليه أن يعى تماما اهمية الفترات الزمنية المقترحة فى استثمار كل مرحلة من مراحل المقابلة الارشادية ومن ثم ، يجب الا تتجاوز فترة زمنية على حساب الاخرى ، ويجب الا يطغى مضمون مرحلة على مضمون المرحلة الاخرى بقدر الامكان .

ولن يتم غرس الالفة بين المرشد والمسترشد ، ولن تنمو ولن تزدهر اذا

كانت ممارسة الافتتاح رديئة وسيئة مما يترك فى نفس المسترشد آثار سلبية تجاه المقابلة الارشادية فتثنيه عن عزمه فى الاستمرار والانتظام فى المقابلات التشخيصية والعلاجية . وغنى عن القول ، أن الممارسة الجيدة للافتتاح عليها المعول الاول فى غرس هذه الالفة ، ومن ثم رعايتها وتنميتها فى كل مرة تفتتح فيها المقابلة الارشادية . وسوف نستعرض فيما يلى عددا من النماذج الرديئة واخرى من النماذج الجيدة لافتتاح المقابلات التشخيصية والعلاجية . نذكرها على النحو التالى :

ممارسلت رديئة :

- «أرى أنك عابس اليوم!!» .
- «الاحظ عليك علامات من التذمر والضيق!!» .
- لماذا كل هذا الحزن الذى يعلو وجهك ؟!» .
- «لماذا تحمل هموم الدنيا كلها فوق رأسك ؟!» .
- «يجب عليك الا تبدو بهذه الحالة المؤسفة !!» .
- «لا تنظر الى الدنيا من خلال منظار أسود !!» .
- «أرى أنك مرتبك اكثر من اللازم،لماذا أنت مرتبك هكذا ؟!» .
- لماذا لا تتكلم ؟! ليس هناك ما يقلقك البتة !! تفضل تكلم أنا مصغ اليك !!» .
- «الجميل فيك أنك تفعل كذا وكذا ...، والذى لا يعجبنى فيك هو أنك تفعل كذا وكذا ...!!» .

ان هذه النماذج من الممارسات الرديئة لافتتاح المقابلة الارشادية كفيلة بنزع الالفة بين المرشد والمسترشد لا غرسها،وكفيلة بجفاف حصادها لا نموها وازدهارها . وقد تتسبب هذه النماذج الرديئة فى تحويل المسترشد الى شخص سلبى ومقاوم ومدافع ومنكر ومنسحب وغير مقبل بالمرة على العملية الارشادية ، وغير راغب بالمرة فى الانتظام فيها وفى حضور مقابلاتها.لايجوز للمرشد النفسى أن يبدى ملاحظاته على المسترشد مباشرة فى بداية المقابلة معه ، مما قد يحجر على فكره أو يعقل لسانه ، فيصدم فيه وفى مساعدته له . ولا يجوز للمرشد النفسى ان يلوم المسترشد أو يؤنبه على حالته التى هو عليها ولو كان اللوم والتانيب فى صورة استفسار مهذب ، مما قد يضعف من ثقته فى نفسه ، ومن ايمانه بقدرته على أن يكون كما يريد ان يكون .

ولا يجوز للمرشد النفسى أن يدفع المسترشد دفعا للتحدث والكلام وهو غير مستعد لذلك ، وكأنه يحمل سوطا فى يده يلهب به أفكاره فتتزاحم على لسانه مبعثرة بلا ترتيب وبلا هدف ، مما قد يتسبب فى قطع الخيوط التى تنسج الصورة الكاملة عن حالته • ولا يجوز للمرشد النفسى أن يصدر أحكاما على المسترشد من وجهة نظره الشخصية حول ما يعجبه فيه وما لا يعجبه ، لان مهمته الاساسية هى مساعدة المسترشد على أن يرى نفسه بنفسه وأن يقوم نفسه بنفسه من خلال تنمية استبصاره الداخلى لحالته التى يعانى منها • ومانؤكد عليه الآن،وما سوف نشير اليه بالتفصيل فى فنيات التساؤل فى فصل قادم ان شاء الله هو تجنب استخدام الاسئلة التى تبدأ بكلمة (لماذا ؟) بقدر الامكان لانها تتضمن معنى التحقيق مع المسترشد ومحاكمته ، ويفضل استبدالها بكلمة (كيف؟) حيث أنها تتيح له الفرصة للتعبير عما يكنه فى نفسه من مشاعر وأحاسيس بطريقته الخاصة وبكلماته المختارة •

ممارسات جيدة :

- «كيف حالك اليوم ؟ ••• أرجو أن تكون على مايرام» •
- «كيف تسير الامور معك ؟ ••• أرجو أن تكون فى طريقها كما ترغب وتريد ان شاء الله !!» •
- «هل كل شىء على مايرام ••• أرجو ألا يكون هناك ما يعكر صفو مزاجك اليوم ان شاء الله !!» •
- «هل هناك نفر من الناس لا يعبأون بما مضى ، ولا يفكرون فيما هو آت،منهم يعيشون يومهم بحلوه ومره • وهناك من يؤمن بقول على ابن أبى طالب كرم الله وجهه (اعمل لدنياك كانك تعيش أبدا ، واعمل لآخرتك كانك تموت غدا) ••• كيف ترى نفسك بين هؤلاء ؟!» •
- بعض الناس يرى الدنيا على انها عروس حسناء ، والبعض الآخر يلعنها !! •• ترى كيف تراها أنت ؟» •
- «أحيانا نجد أنفسنا مرتبكين عندما نكون فى موضع ما ، وما نلبث حتى نكتشف أننا مخطئين !! أليس كذلك ؟!» •
- «ان مشكلة المواصلات اصبحت غير محتملة !! الا يوجد حل لها ؟!» •
- «لقد تزايد عدد السكان بصورة مذهلة !! ترى ماهو الحل لمواجهة هذه الزيادة المطردة ؟!» •
- «لقد سمعت قولا بمعنى (أنا الخير والشر معا لانى انسان !) ••• هل

تظن فعلا أن فينا نزعات من الخير،ونزعات من الشر لاننا بشر ؟!» .

ان هذه النماذج من الممارسات الجيدة لافتتاح المقابلة الارشادية كفيلة بأن تغرس الالفة بين المرشد والمسترشد،وكفيلة بان تنميها وتزهرها ، مما يمكن للطرفين أن يجنيا ثمارها . وتتسبب هذه النماذج الجيدة فى تشجيع المسترشد على الانطلاق فى الكلام،وعلى التحدث بحرية،مما يجعله منفتحا على نفسه بصراحة وموضوعية،ومقبلا بحماس ورغبة على العملية الارشادية . عندما يبدأ المرشد النفسى بسؤال المسترشد عن حاله واحواله متمنيا له التوفيق ، وراجيا الا يكون هناك مايعكر صفو حياته،وراجيا أن كل شىء يسير على هواه وفق ما يتمناه ، يجد المسترشد الفرصة سانحة له للانطلاق فيما يريد أن يتحدث عنه ويخبر به دون قيد على فكره ولا عقل للسانه . عندئذ يشعر المسترشد باحترام المرشد له ولرايه وقوله ، مما ينعكس على احترامه لنفسه ، وعندما يضرب المرشد النفسى امثلة على نفر من الناس، موضحا صفات مميزة لحالاتهم،وظاهرة على سلوكهم،والتى تطبق بصورة مباشرة على ما تتصف به حالة المسترشد وما يظهر على سلوكه ، يطمئن المسترشد مؤقتا على حالته ، وكأن آلامه قد خفت حدتها بعقار مسكن موضعى وقتى . عندئذ تزداد ثقته فى نفسه ، ويزداد ايمانه بقدرته على أن يكون كما يريد أن يكون . وعندما يتحدث المرشد النفسى فى أمور بعيدة عما جاء من أجله المسترشد مثل أمور المواصلات أو زيادة عدد السكان ، فانه سوف يحس ويشعر بمدى تشجيع المرشد له ، ومدى صبره واتساع صدره . وبالتالى سيعى المسترشد تماما بان تلك العبارات عن المواصلات أو السكان ليست هى بيت القصيد ، وليست هى التى جاء من أجلها وحضر . سوف يحدث المسترشد نفسه ويحاور فكره : (انا هنا من أجل التحدث عن حالتى ، وليس من أجل التحدث عن الازدحام وعدد السكان) ، (أظن أن المرشد النفسى يمهد لى الجو حتى ابادر بالحديث) ، و (اعتقد أن الوقت قد حان الآن للبدء فى الكلام) .

ثانيا ـ طريقة الوعى الفكرى Methode of Cognitive Orientation :

قد تتداخل هذه الطريقة مع الطريقة الاولى (بناء الالفة) بحيث لا يمكن فصلهما عن بعضهما عند افتتاح المقابلة الارشادية ، ولاسيما اذا كانت الالفة موجودة أصلا بين المرشد والمسترشد . ومن ثم ، لا يحتاج المرشد النفسى أية فترة زمنية مستقلة لبنائها ، ولكنه يعمل على تنميتها وتدعيمها . وقد يرى المرشد النفسى أنه لايمكن البدء فى هذه الطريقة الا بعد أن تستوفى طريقة بناء الالفة حقها ، وبعد أن تستنفد الفترة الزمنية المخصصة لها ، حتى يطبق الطريقة الثانية (الوعى الفكرى) ، على أساس

متين يمكنه من تحقيق أهدافها . وعلى أية حال ، لا يمكن لطريقة الوعى الفكرى أن تطبق الا بعد التأكد من تنفيذ طريقة بناء الالفة بنجاح تام.ومن ثم لايمكن للطريقة الثانية أن تقام الا على اســاس مدعم باتمام الطريقــة الاولى،وذلك حتى يكون المسترشد مستعدا نفسيا للمساهمة فيها،ولممارسة دوره الايجابى فى تحقيق أهدافها .

وتتميز هذه الطريقة بالتعبير اللفظى (verbal expression) عن مضمونها، حيث أنها تختص بالتوضيح والتفسير ، وأحيانا بالشرح والتحليل للهدف الرئيسى من المقابلة الارشادية ، ومايتفرع عنه من أهداف . وقد يكون لكل مقابلة ارشادية ، تشخيصية كانت أو علاجية ، هدف خاص مستقل بهــا يختلف عن الهدف الخاص بمقابلة ارشادية أخرى . قد يكون الهدف من مقابلة ما متعلقا بالبدء فى تجميع المعلومات حول المسترشد ، وقــد يكون الهدف من مقابلة أخرى متعلقا باستكمال المعلومات غير المتوفرة فى المقابلات السابقة ، وقد يكون الهدف من مقــابلة ثالثة متعلقا بالاتفــاق على اجراء اختبار نفسى للمسترشد ، وقد يكون الهدف من المقابلة التالية لهــا متعلقا بتطبيق الاختبار النفسى المتفق عليه فى المقابلة السابقة ، وقد يكون الهدف من المقابلة المقبلة متعلقا بتفسير نتائج الاختبــار النفسى المطبق فى المقابلة الحالية ، وهكذا دواليك .

وتتضمن طريقة الوعى الفكرى تبصير المسترشد بحالته التى يعانى منها، والتى جاء من أجل المساعدة فى تصحيحها،وتركيز انتباهه على صعــوبات التكيف التى واجهته فى بيئته،والتى تسببت فى أزماته النفسية . ويتم ذلك من خلال تلخيص حالته وما تم التوصل اليه بشانها فى بداية الافتتاح لكل مقابلة تشخيصية أو علاجية . وتفيد هذه الخطوة عندما يكون المسترشد غير مدرك لابعاد الازمات النفسية التى يعــانى منها ، وغــير متيقظ لتلك الصعوبات التى عرقلت تكيفه مع بيئته التى تسببت فى احداث تلك الازمات. ومن ثم ، يصبح مدركا باستمرار ، ومتيقظا دائما لطبيعة حالته بابعادها المختلفة حتى يتمكن من المساهمة الايجابية الفعالة فى تصحيحها وعبــور أزماتها. ومما يدعم هذه الخطوة،الافصاح بامانة وموضوعية عن كيفيــة التوصل لها،والتحقق من طبيعة الصعوبات التى واجهت المسترشد وعرقلت تكيفه مع البيئة التى يعيش فيها،والتى أدت الى معاناته من أزماته النفسية التى حلت به بسببها . وفى سبيل ذلك،يوضح المرشد النفسى المصادر التى استند عليها فى تجميع المعلومات حولها والاسس التى بنى عليها تشخيصه لها،والوسائل التى يمكن أن تستخدم فى تنفيــذ استراتيجياته الارشــادية بخصوصها .

وبعد تفسير وتوضيح الاهداف فى المقابلة الارشـادية ، الرئيسية منها والفرعية وبعد تلخيص حالة المسترشد وتبصيره بها ، وتركيز انتباهه على مضمونها،تاتى الخطوة الثالثة من خطوات الوعى الفكرى ممثلة فى تشجيع المسترشد على المساعدة فى توضيح بعض الامور المتعلقة به وبحـالته ، أو الاسترسال فىالحديث عما جاء بخصوصه ،أو الافصاحعما يكنه فى نفسهويكبته فى اللاشعور عنده.ويمكن للمرشد النفسى أن يدخل مباشرة فى الموضوع دون مواراة وبلا مداراة ، بأن يطلب من المسترشـد ما يريده منه على وجـه التحديد ،أو يستفسر منه عما يكون غامضا عليه أو غير متوفر لديه ،أو يحثه على الاستمرار فيما بدأه من حديث واستكمال ما توقف عنده فى المقـابلة السابقة،أو يدفعه للتنفيس الانفعالى (emotional cathersis) ليظهر المكبوت فى نفسـه . ويفضل استخـدام كلمة (المسـاعدة) فى العبارات اللفظية التى يستخدمها المرشد النفسى عند تنفيذ طريقة الوعى الفكرى ، تدعيما للدور الايجابى الذى يجب أن يقوم به المسترشد فى سبيل تصحيح حالته وعبـور أزماته النفسية. ولعل بعض النماذج من الممارسات الرديئة والاخرى الجيدة فى تطبيق طريقة الوعى الفكرى،والتى نوردها فيما يلى ، توضح ماقصدنا اليه خلال هذا العرض ، وذلك على النحو التالى:

ممارسات رديئـة :

- «ان الهدف من هذه المقابلة هو مناقشة عدد من الاختبارات النفسية حتى نختار افضلها لتطبيقه فى المقابلة القادمة» .
- «لقد قابلت والديك وأخبرونى عن كل شىء بخصوص حالتك واعتقد أنك محتاج لتفسير وجهة نظرهما حولها» .
- «ان الحالة التى تشكو منها واضحة جدا . ان الفروق الثقافية بينك وبين زوجتك هى التى أدت الى هذه الحالة» .
- «أين انتهينا فى المقابلة السابقة ؟ هل هناك جديد تحب أن تضيفه فى هذه المقابلة ؟» .
- «سوف نستكمل فى هذه المقابلة ما كنا نتناقش فيه فى المقابلات السابقة.. تفضل تكلم !!» .

ان تلك الممارسات الرديئة لافتتاح المقابلة الارشـادية ، تشخيصية أو علاجية،تحمل فى طياتها مظاهر عدم الارتياح للمسترشد ، لكونها جافة فى تعبيراتها اللفظية من ناحية،ولانها توحى بمعنى الوصاية على المسترشد من ناحية أخرى،لما تنطوى عليه من ايحاء بالجبر والالزام من جانب المرشد

على المسترشد . وقد تتسبب هذه الممارسات الرديئة ومثيلاتها فى تحويل المسترشد الى شخص عدوانى (aggressive person) يهاجم المرشد النفسى بدلا من أن يتعاون معه ، وذلك عندما يحس ويشعر بقلة قيمته وضعف قدره فى رؤية المرشد ، وعندما يحس ويشعر بأنه انسان مسير وفق مشيئة المرشد ورغبته، وأنه ليس مخيرا وفق ارادته، وعندما يحس ويشعر بانه مدفوع الى ، ومسحوب فى طريق المرشد ، وأنه ليس متخيرا لطريقه الذى يهواه ويتمنى أن يطلق فيه خطاه . وبناء عليه ، يفضل الا تذكر كلمة (هدف) صراحة على لسان المرشد عند تطبيقه للوعى الفكرى أثناء افتتاح المقابلة الارشادية، بل يفضل أن تبقى فى ذهنه وهو يفسر مضمونها ومحتواها للمسترشد دون ذكرها . ويخشى أن يذكرها ، أن يفاجأ المرشد بالمسترشد يرد عليه محتدا بقوله :

■ «ان الهدف من المقابلة هو مساعدتى على عبور أزماتى ، وليس مناقشة اختبارات نفسية» .

■ «مالى أنا وهذه الاختبارات !! انك أنت المسئول وحدك عن اختيار الافضل منها ما يتلاءم مع حالتى !!» .

■ «لماذا تحملنى أنا مسئولية اختيار اختبار نفسى لى ؟ واذا فشل هذا الاختبار ، من يكون المسئول فى هذه الحالة ؟» .

■ «لماذا لا تختار أنت بنفسك هذا الاختبار ؟ لماذا تتهرب من المسئولية وتلقى بها على» .

■ «أنك تريد أن تضيع وقتى هباء فى مناقشة ما ليس لى به علم !! ، لما لا توفر وقتى وتختار انت الانسب لى من هذه الاختبارات النفسية ؟»

ويفضل الا يفاجأ المسترشد بمصدر واحد فقط للمعلومات التى حصل عليها المرشد حوله ، بل يجب عليه أن يطرح أمامه عدد من المصادر المتباينة التى جمع منها كافة المعلومات المتعلقة بحالته . كما انه لا يجولا للمرشد أن يستخدم عبارة (كل شىء) فى تعبيراته اللفظية لانه لا يدرى حقيقة اذا كان ما تحصل عليه من معلومات يمثل كل شىء عن الحالة التى يدرسها أو بعضا منها، كما لايجوز أن تحمل عباراته اللفظية الايحاء بضرورة أن يستمع المسترشد الى وجهة نظر الاخرين حول حالته وكانه مجبر على ذلك وقد يفاجأ بالمسترشد يرد عليه ساخرا بقوله :

□ «هل والداى هما المصدر الوحيد الذى أمكنك الاستفسار منهما عن

حالتى ؟ لماذا لم تستفسر عنها من بقية أفراد اسرتى ؟ فهم على علم تام بها !!» .

- «ما الذى يدريك أن والدى قد أخبرك عن كل شىء بخصوص حالتى؟... ما الذى جعلك واثقا من هذا ؟!» .

- «انا لست فى حاجة لتفسير وجهة نظر والداى حول حالتى!! شكرا جزيلا أنا أعرف وجهة نظرهما جيدا ، ولا أريد ان اسمع المزيد عنها !!» .

يفضل الا يفاجأ المسترشد بوجهة نظر المرشد النفسى حول حالته ، والا يصدر المرشد حكما عليها، بل يجب عليه ان يساعد المسترشد على أن يكتشفها بنفسه، وأن يصوغها بعباراته هو وفق احساسه بها، وليس بعبارات المرشد ولا من وجهة نظره . وقد يفاجأ المرشد بالمسترشد يرد عليه طاعنا بقوله :

- «لا!! عفوا، لا اظن أن الفروق الثقافية بينى وبين زوجتى قد تسببت فى هذه الازمات النفسية التى أعانى منها . هناك زيجات متعددة تتصف بمثل ما يتصف به زواجى، ولايشكو اى طرف فيها من مثل هذه الازمات!! أرى انك مخطىء فى تشخيصك لحالتى !!» .

- يفضل الا يسال المسترشد عما انتهى اليه الطرفان من مناقشات فى مقابلة سابقة. ولايجوز أن يحصر المرشد المسترشد فى نطاق ضيق من التفكير يدفعه الى التحدث عن الجديد فقط فى موضوعه دون التعرض مرة أخرى الى ما أدلى به من معلومات فيما سبق . كما لايجوز للمرشد ان يدفع المسترشد الى استكمال الحديث، فقد لايكون مستعدا له، بل قد يحتاج الى وقفة ولو قصيرة عما سبق أن أدلى به من معلومات . وفى النهاية نحذر من صيغة الامر عندما نطلب من المسترشد ان يتكلم . وقد يفاجأ المرشد برد المسترشد عليه مستنكرا بقوله :

- «أنا لا أدرى فى الحقيقة أين انتهينا فى المقابلة السابقة ، فقد تحدثنا فى أمور كثيرة ومتشعبة، ولم تذكر النقطة التى توقفنا عندها . الا تدرى أنت أين انتهينا ؟!!» .

- «لا يمكننى أن اتحدث فى أى أمر جديد الآن . اننى اشعر بأن النقاط التى سبق أن عرضتها فى المقابلات السابقة لم تستوف حقها !! اننى أرى أن هناك أمورا لم تحسم بعد !!» .

- «كيف يمكننى أن أستكمل ما كنا نتناقش فيه وأنا غير مرتاح لما ناقشناه، وغير مستعد لما يمكن أن نناقشه ؟!» .

■ «أنا لا أريد أن أتكلم ؟! لم لا تتكلم أنت ؟! .. لقد تكلمت كثيرا فى المقابلات السابقة ولم أسمع منك كلمة واحد تشفى غليلى، أو تهدىء من روعى !!» .

ممارسات جيدة :

■ «لعلنا نحصل على معلومات محددة ودقيقة بخصوص حالتك اذا أجرينا اختبارا نفسيا معينا، مما يوضح لنا الامور ويكشفها على أسس علمية ومنطقية . سوف أعرض عليك عدداً من هذه الاختبارات النفسية المتعلقة بحالتك خلال هذه المقابلة ثم افسر لك محتواها، والهدف من اجرائها وأهمية النتائج المتحصل عليها، حتى أوضح لك الصورة تماما بشأن كل منها. وبناء عليه، يمكننا ان نتشاور معا حولها فيما يتعلق باختيار الافضل لك والانسب لحالتك . هل لك وجهة نظر معينة بخصوص ذلك ؟» .

■ «لقد تجمع لدى كمية لاباس بها من المعلومات حول حالتك، حصلت عليها من والديك، اخوتك، عدد من اقاربك، عدد من زملائك ورؤسائك فى العمل، عدد من جيرانك وأصدقائك، عدد من مدرسيك ومديرى المدارس التى كنت ملتحقا بها اثناء حياتك الدراسية . اذا كنت لاتمانع فى أن أعرض عليك هذه المعلومات لنتناقش معا حول ما جاء فيها، فيكون أفضل لك ولى من أجل التوصل الى حل للازمات والصعوبات التى تعانى منها» .

■ «بناء على ما تم مناقشته حتى الآن، ماذا تظن فى رأيك الاسباب والعوامل المختلفة التى أدت بك الى هذه الحالة التى تعانى منها الآن» .

■ «هل ترى أن هناك علاقة بين ازماتك النفسية التى تعانى منها وبين الفروق الثقافية التى بينك وبين زوجتك» .

■ «هل تذكر أين توقفنا فى حديثنا فى المقابلة الماضية ؟ لقد توقفنا عندما ذكرت لى كذا وكذا ... أو ... عندما اتفقنا على كذا وكذا .. هل ترى أن هناك ضرورة لاسترجاع ما ناقشناه من معلومات، ولو بصورة عاجلة قبل ان نبدأ باستعراض ما يمكن أن نحصل عليه من معلومات جديدة ؟» .

■ «هل انت مطمئن تماما لما تم مناقشته فى المقابلات السابقة ؟ هل هناك أمر من الامور التى ناقشناها تشعر بانك غير مقتنع به وغير مرتاح اليه ؟ هل انت مستعد الآن لنستعرض معا أية معلومات جديدة تحب أن تخبرنى بها ؟» .

■ «ارجو الا تتردد فى أن تخبرنى بأى شىء تريد أن تخبرنى به. انا هنا من أجل مساعدتك لعبور أزماتك. لذلك ستجدنى ان شاء الله منصتا وصاغيا لك . واذا أردت أن تستفسر عن أى شىء،أرجو ألا تتردد فى ذلك، فسوف أجيبك ان شاء الله عما استطيعه وأقدر عليه ، وسوف اعتذر عما لا أجد الاجابة عنه . والآن أنا منصت تماما اليك» .

يتضح من الممارسات الجيدة المذكورة مدى اشعار المسترشد بقيمته وقدره،ومدى احترامه وتقبله،ومدى الحرية التى منحت له يقرر بمشيئته ما يريد أن يقرره. ان المرشد النفسى الجيد والكفء فى عمله يتعرض بطريق غير مباشر الى الهدف من المقابلة مع المسترشد ، فلا يذكر صراحة كلمة (الهدف) ولكنه يتضمنه فى عرض المسلسل البسيط فى بداية تنفيذ طريقة الوعى الفكرى عند افتتاح المقابلة الارشادية . وبتسلسل منطقى يستطيع المرشد النفسى أن يحث المسترشد على وضع الهدف من المقابلة بنفسه ، أو على الاقل الموافقة عليه عندما يتعرض له بطريقة ضمنية فى سرد تفسيرى حول ما سوف يتم عمله فى المقابلة الارشادية عند افتتاحها وبعد الانتهاء من بناء الالفة بين الطرفين . ويتميز المرشد النفسى الخبير فى ممارساته المهنية بعرض المعلومات المختلفة المتجمعة لديه حول المسترشد بطريقة لبقة ومقنعة مشيرا بوضوح الى مصادرها المتباينة . كما أنه لا يفرض على المسترشد عرضها ولايجبره على الاستماع الى محتوياتها،ولكنه يستميله بمهارة ولباقة حتى يسمح بعرض ما تجمع لديه من معلومات حوله ، ومناقشتها معه للتوصل الى سبل ايجابية فى اتخاذ القرارات بشأنه . ولايقع المرشد النفسى المتمكن من عمله فى منزلق اصدار الاحكام،ولا فى منحدر آرائه الشخصية حول حالة المسترشد،لان هذا ليس من شانه ولا من اختصاصه لذلك ، فهو يحرص كل الحرص على أن يساعده فى التعرف على حالته واكتشافها بنفسه وان يحكى عنها مايشعر به ومايحسه بشانها. والمرشد النفسى الجيد،بصورة عامة ، يحاول أن ينعش ذاكرة المسترشد بطريق غير مباشر حول ما سبق مناقشته فى المقابلات السابقة عموما وفى المقابلة الاخيرة على وجه الخصوص حتى يؤهله ويعده لاستكمال ما بدأ فيه من حديث على أساس منطقى ومتسلسل،وغير مشتت للاحداث والاطراف . ويتم ذلك بواسطة تلخيص سريع لما دار بينهما فى الماضى مع التركيز على النقطة التى توقف عندها الاثنان فى المناقشة السابقة على المقابلة الحالية . ولا يحاول المرشد النفسى استرجاع أية معلومة سبق مناقشتها.الا بناء على اقتناع كامل من المسترشد بذلك،أو اذا كان هناك هدف محدد يستدعى ذلك . من ثم ، فلا يدفعه المرشد الى استكمال حديث لم يكن مرتاحا فيه ، ولا البدء فى نقطة جديدة

لم يكن مستعدا لها • واخيرا ، ان تشجيع المسترشد على الكلام والاسترسال فى الحديث امر لابد منه،ولكنه لن يتسنى ذلك اذا شعر بانه يتلقى اوامر من المرشد بالبدء فى الحديث • وبناء عليه ، ان المرشد النفسى الجيد يشجع مسترشده على الكلام والاسترسال فيه ، موضحا دوره الايجابى فى الانصات اليه ، وانه سوف يرد عليه اذا استفسر منه عن اى شىء يريده •

ويتدرج المرشد النفسى من مرحلة الافتتاح الى مرحلة البناء بعد أن يطمئن تماما الى ان طريقتى بناء الالفة والوعى الفكرى قد تم تنفيذهما على الوجه الاكمل،وبعد أن يكون المسترشد مؤهلا ومعدا للدخول فى المرحلة الثانية بحماس وتقبل • وقد سبق الاشارة الى انه لاتوجد حدود فاصلة بين مرحلة واخرى من مراحل المقابلة الارشادية سواء اكانت مقابلة ابتدائية، أم مقابلة تشخيصية،أم مقابلة علاجية• غير اننا نؤكد على الا ينتقل المرشد النفسى من مرحلة الى أخرى الا بعد أن تستوفى المرحلة حقها وتحقق غايتها،مع مراعاة الا تطغى الفترة الزمنية المخصصة لمرحلة على الفترة الزمنية المخصصة لمرحلة اخرى • وهناك اتفاق ضمنى بين الممارسين لمهنة الارشاد النفسى أن تكون الفترة الزمنية المستغرقة فى مرحلة الافتتاح فى حدود عشر دقائق ، والفترة الزمنية المستغرقة فى مرحلة البناء فى حدود ثلاثين دقيقة،بينما الفترة الزمنية المستغرقة فى مرحلة الاقفال لا تتجاوز الخمس دقائق،مع المرونة فى تداخل دقائق معدودة لمرحلة مع مرحلة اخرى •

مرحلة البناء

STAGE OF STRUCTURE

يطلق على هذه المرحلة مسمى مرحلة الارتياد أو الاكتشاف (stage of exploration) ، مسمى مرحلة الانماء أو الارتقاء (stage of development) أو جسم المقابلة (body of the interview) • ويفضل تسميتها بمرحلة البناء stage of structure حيث يحاول المرشد النفسى فيها مساعدة المسترشد على ازالة الصعوبات التى تواجهه فى بيئته ، عبور ازماته التى تنتابه ، اعادة بناء شخصيته ، وتعديل سلوكه نحو الافضل ، حتى يصبح فردا جديدا على نفسه المعتلة ، وفردا سويا فى المجتمع الذى يعيش فيه ، وفردا متوافقا مع الظروف المحيطة به •

تبدأ مرحلة البناء غالبا بمناقشة حالة المسترشد بالتفصيل من جميع جوانبها،ومن خلال تفرعاتها المختلفة،للتوصل الى معرفة الاسباب الحقيقية والدوافع الخفية التى أدت اليها حتى يكون الشخص سليما،وبالتالى يكون

العلاج مؤثرا وفعالا ٠وبالرغم أن مرحلة الافتتاح تتعرض للاستفسار عن هذه الاسباب والدوافع الا أن المرشد النفسى يكون على يقين تام بصعوبة اكتشافها خلال دقائق معدودة فى مرحلة الافتتاح أو عبر مقابلات قليلة مع المسترشد، ولكن المرشد النفسى لا يتجاهل الاستفسار عنها دوما فى مرحلة الافتتاح لكل مقابلة ارشادية حتى ينعش ذاكرة المسترشد باستمرار فيما يتعلق بحالته ويلفت نظره ويبصره دائما بمتضمناتها ، ويشركه بايجابية فى البحث والتقصى عن العوامل التى تسببت فى احداثها ٠ وقد يتحدد الشكل العام للحالة فى المقابلة الابتدائية بصورة مبدئية،وقد تتضح ملامحها رويدا رويدا فى مرحلة الافتتاح لكل مقابلة ، ولكن الهدف الاساسى والرئيسى من مرحلة البناء هو تحديد الملامح بصورة قاطعة ، واكتمال عناصرها بشكل محدد على أسس منطقية ، مما يدعم تشخيصها النهائى فيكون صحيحا وسليما ٠ ومن ثم يمكن علاجها على أساس متين مدروس لا يقبل الشك ٠ وبالرغم أن التشخيص والعلاج يعتبران وجهين لعملة واحدة،الا أنه من الصعوبة الفصل بينهما فى المقابلة الارشادية الواحدة ٠ فقد يستخدم المرشد النفسى استراتيجياته الارشادية فى تشخيص حالة ما ، وفى نفس الوقت قد تستهدف هذه الاستراتيجيات علاج جانب منها ، أو عدة جوانب على حد سواء ٠

ولما كانت مرحلة البناء تستغرق أكبر فترة زمنية من الزمن الكلى للمقابلة الارشادية ، ولما كانت تتطلب مجهودات كبيرة وعناية مركزة من المرشد النفسى باعتبارها جسم المقابلة ، ولما كانت تتطلب مهارات فائقة وفنيات متباينة حتى تكتشف، حالة المسترشد وتنمى لصالحه ، لذلك فان مقومات نجاحها وعوامل تحقيق أهدافها تتوقف الى حد كبير على خبرة المرشد النفسى وكفاءته فى ممارساته الميدانية بالاضافة الى تأهيله العلمى العالى واعداده المهنى الراقى ، مما يمكنه من وضع استراتيجياته الارشادية على أسس سليمة وصحيحة ، وتنفيذها بعناية ودقة ، وتحقيق أهدافها فى أقصر وقت ممكن ٠ وللمرشد النفسى مطلق الحرية فى التخطيط لهذه الاستراتيجيات بناء على ما اكتسبه من خبرات سابقة فى معالجته للحالات التى مرت عليه منذ أن وضع نفسه فى مجال الممارسة الميدانية لمهنة الارشاد النفسى ٠ وبالرغم أن لكل حالة ظروفها وملابساتها ، ولكل مقابلة أهدافها واستراتيجياتها ، الا أن المرشد النفسى المتمرس فى عمله والحاذق فى مهنته يمكنه الاستفادة منها جميعا فى تحديد الاطار العام الذى يمكن أن يتحرك خلاله عند التعامل مع كل مسترشد جديد يعرض نفسه عليه ٠

وقد يمارس المرشد النفسى مهنته على وتيرة واحدة لا يغيرها ، وبناء على نمط معين لا يحيد عنه فى تعامله مع كافة المسترشدين الذين يترددون

عليه • وقد يغير المرشد النفسى من طرقه واساليبه المهنية حسب الحالة التى يتعامل معها،وحسب المسترشد الذى يعالجه ، فلكل طريقة خاصة فى المعالجة وأسلوب متميز فى التعامل • وقد يتبع المرشد النفسى مدرسة معينة من مدارس الارشاد والعلاج النفسى يمارس خبراته المهنية وفق فلسفتها ونظرياتها ، فنجد المرشد النفسى الانسانى (humanistic counselor) والمرشد النفسى السلوكى (behavioristic counselor) والمرشد النفسى الانفعالى العقلانى (rational emotive counselor) ، ••• ، وهكذا دواليك • وقد يختار المرشد النفسى وينتقى ما يعجبه ويرتاح اليه ، وما يؤمن به ويعتمد عليه من فلسفة ونظرية،من طريقة وأسلوب ، من مدارس الارشاد والعلاج النفسى المختلفة لتشكل ملامح استراتيجياته التى يضعها عند معالجته للحالات التى يتعامل معها ، وهذا ما يسمى بالمرشد النفسى الخيارى أو الانتقائى ((eclectic counselor) • وبالرغم أن هناك انتقادات كثيرة على الممارسة الخيارية (الانتقائية) فى الارشاد والعلاج النفسى الا أن نفرا كثيرا من المرشدين والمعالجين النفسيين مازالوا يمارسون مهنتهم وفقا لهذه الفلسفة الانتقائية • (للمزيد من المعلومات حول هذا الخصوص ، راجع كتاب أسس علم النفس الارشادى للمؤلف) •

وبالرغم من أن كل مرشد نفسى يضع استراتيجياته الارشادية،وينفذها وفق فلسفته التى يعتنقها ، ونظرياته التى يؤمن بها ، مما ينعكس على فنياته التى يستخدمها أثناء ممارساته المهنية مع الحالات التى يعالجها،الا أن الخطوط العريضة لبناء المقابلة الارشادية تكاد تكون واحدة فى اطار الممارسة العامة لمهنة الارشاد النفسى • وسنتعرض فيما يلى لتلك الخطوط العريضة التى يتبعها معظم المرشدين النفسيين فى مقابلاتهم الارشادية •

الخطوط العريضة لبناء المقابلة الارشادية :

أولا ـ اكتشاف النفس Self - exploration :

تبدأ مرحلة البناء لأية مقابلة ارشادية ، تشخيصية كانت أو علاجية، بمساعدة المسترشد على أن يرتاد نفسه ويكتشفها ، وذلك بتشجيعه على مناقشة اموره كلها بلا خوف ولا تردد ، بلا خجل ولا مداراة حتى ينفتح على نفسه فيحس بمشاعره الدفينة وأفكاره المكبوتة المتعلقة بذاته • ومن ثم يمكن للمسترشد أن يعى ويدرك الارتباطات القوية بين مفهومه لذاته وبين الاتجاهات المختلفة والمؤثرة عليها ، وبالتالى ما يمكن أن تعكسه من آثار تشكل سلوكه بوجه عام•لذلك يطلق البعض على هذه المرحلة مسمى مرحلة الاكتشاف أو مرحلة الارتياد (stage of exploration) • ويرى هانسن ،

ستيفك ، ووارنر (Hansen, Stevic & Warner, 1977) أن المسترشد غالبا فى بداية هذه المرحلة يرى صعوبات تكيفه وازماته بصورة منفصلة عن ذاته ، وخارجة عن كيانه ، وأنه لا دخل له فيها الا بقدر ضئيل من المسئولية بتقبلها على مضض وبشىء من الانكار .

وبناء عليه ،تقع على المرشد النفسى مسئولية كبيرة فى مساعدة المسترشد على أن يرى نفسه بوضوح ، وأن ينفتح عليها بايجابية ،وأن يكتشف المكبوت فيها بامانة وموضوعية .ويحمل دينكماير ، بيو ،دينكماير الابن (Dinkmeyer, Pew & Dinkemeyer, Jr. 1979) المرشد النفسى المسئولية فى تشجيع المسترشد وتدعيمه حتى يتغلب على مظاهر القلق الذى قد ينتابه فى بداية هذهالمرحلة . لذلك يضع المرشد النفسى الجيد ، والكفء فى عمله استراتيجياته الارشادية ، وينفذها وفق نقاط محددة يستنير بها ويسير على هداها ، نذكرها على النحو التالى :

١ ـ مساعدة المسترشد على التحدث بطلاقة وحرية حول صعوباته وازماته .

٢ ـ مساعدة المسترشد على ممارسة التداعى الحر لكلماته والتنفيس الانفعالى لمشاعره .

٣ ـ مساعدة المسترشد على طلب المزيد من الفهم حول حالته حتى يعى ابعادها .

٤ ـ مساعدة المسترشد على التعبير عن افكاره ومشاعره كما يحس بها هو .

٥ ـ مساعدة المسترشد على اختبار افكاره ومشاعره بطريقة محددة وبنائية .

٦ ـ مساعدة المسترشد على أن يرى الامور كما يراها الاخرون لا كما يراها هو .

٧ ـ مساعدة المسترشد على ان ينفتح على نفسه ويكتشف ابعادها .

وحتى يتم تنفيذ هذه النقاط المذكورة ، على المرشد النفسى ان ينمى اتصاله بالمسترشد جيدا ، واقناعه بامكانية التغيير الى الافضل واردة، ولكنه لن يتم الا بمساهمته الايجابية فى تحمل المسئولية نحو احداث هذا التغير . ومن ثم يجب على المسترشد أن يظهر مشاعره نحو صعوبات تكيفه بصراحة ، ويحددها بوضوح حتى يتمكن من التغلب عليها .وفيما يلى عدد من النماذج

التى يمكن أن يسترشد بها المرشد فى مساعدة المسترشد على ارتيـاد نفسـه واكتشافها ، وفقا للنقاط المحددة سافلة الذكر ، وحسب تسلسلها الرقمى ٠

(١) ■ «ارجو الا تتردد فى أن تخبرنى باى شىء يتعلق بالصعوبات التى تواجهك ، أو الازمات التى تنتابك» ٠

(٢) ■ «أرجو أن تترك نفسك على سجيتها ، وان تترك كل ما يتردد فى فكرك لينساب بين شفتيك دون أن تحبسه» ٠

(٣) ■ «يسعدنى ان اقدم لك اى تفسير أو توضيح حول ما قدمته انت لى من معلومات تتعلق بحالتك» ٠

(٤) ■ «كيف رايت نفسك وأنت فى ذلك المازق الذى تخبرنى عنه الآن ؟ ليتك تخبرنى عما شعرت به واحسسته عندما وجدت نفسك فيه»٠

(٥) ■ «ارجو أن تعيد على ما اخبرتنى به الآن ، مرتبا الاحـداث التى ذكرتها حسب درجة تاثرك بها ، ورد فعلك عليها» ٠

(٦) ■ «ذكرت لى انك انفقت كل ما كنت تملكه على مائدة القمار ليلة امس٠كيف تشعر الآن وانت لا تملك ثمن الدواء لابنتك المريضة؟»٠

(٧) ■ «هل تعتقد أن زوجتك راضية عن اهمالك لها ، وعدم مساعدتها فى تصريف شئون المنزل ؟ كيف يكون شعورك نحوها اذا اهملتك هى بدورها ولم تساعدك فى اى عمل تطلبه منها ؟» ٠

ثانيا ـ تواصل النفس Communication of Self :

بعد أن يتاكد المرشد النفسى من أن المسترشد قد انفتح على نفسه تماما ، وانه اكتشف المكنون فيها ، يحاول مساعدته على أن يتواصـل مع نفسه ٠ ويمكن التاكد من تحقيق هذا التواصل من خلال الكيفية التى يتحـدث بها المسترشد عن ذاته وكيانه ٠ فى بداية هذه المرحلة ، لا يرغب المسترشد غالبا فى أن يتحـدث عن نفسه أبدا ، واذا تحـدث فانه يفصل نفسـه تماما عن الاحداث التى وقعت له وكان طرفا فيها ٠ وفى منتصف هذه المرحلة ، يرى المسترشد صعوبة نوعا ما فى ربط نفسه بتلك الاحداث ، وانه غـير مقتنع باتصاله بها ٠ وفى نهاية هذه المرحلة يتحدث المسترشد عن نفسه وكانهوجدها وملكها ولا يريد ان يفقدها ٠

ولا يستطيع المسترشد ان يحقق التواصل مع نفسه قبل ان يتواصل معه المرشد النفسى أولا ٠ وأكد روجرز (Rogers, 1961) على أن الوظيفةالاساسية

للارشاد والعلاج النفسى هى مساعدة الفرد على اكتساب التواصل الجيد مع نفسه خلال علاقة انسانية بينه وبين المرشد والمعالج النفسى تتميز بالتواصل الحـر الفعال بينهما . وقد أضاف روجـرز (Rogers, 1961) بأنه اذا تمكن المسترشد من اكتساب هذا التواصل مع ذاته ، تمكن بعـد ذلك من ممارسة التواصل (الاتصال) الجيد والمؤثر مع الآخرين . واكد ايضا تراكس وكاركوف (Traux & Carkhuff, 1967) على أن هناك عـلاقة ايجابية بين التـواصل الفعال والاوضاع العلاجية بصورة عامة ، وأن التواصل الدافىء بين المرشـد والمسترشد يؤثر على سرعة العلاج وامتثال المسترشد للشفاء .

وتناول الكثير من المشتغلين بالارشاد والعلاج النفسى مفهوم التواصـل بوجهات نظر مختلفة ، غير انها لاتخرج كلها فى مضمونها عن أنه يتضمن شقين أساسيين لا ثالث لهما هما : التواصل اللفظى (verbal communication) والتواصل غـــير اللفظى (nonverbal communication) . وركـز سوليفـان (Sullivan, 1953) على أن التواصل بشقيه اللفظى وغير اللفظى يدعم سلوك الفـرد المبنى على التفـاعل الشخصى بينه وبين الآخـرين . واقترح شرى (Cheery, 1966) أن التواصل يمكن أن يقيس الميل الشخصى للفرد فى المشاركة الايجابية لمشـاعر واحاسيس فـرد آخـر . ويرى وبلين (Webling, 1968) أن التواصل عبارة عن حجرالاساس للحياة الانسانية حيث أنه يشكل شخصية الفرد والتى يمكن أن توصف من خلال طريقته فى التواصل مع الناس وما يتركه من انطباع مؤثر على سلوكهم .

ويمكن للمرشد النفسى أن يحقق التواصل اللفظى مع المسترشد خلال التعبيرات اللغـوية التى يتضمنها عدد من الفنيـات الممارسـة فى المقابلة الارشادية ، والتى تدل على التعاطف معه ،والانصات اليه ،والفهم الايجابى لحالته مما يدعم ثقته فى المرشد النفسى وفى مقدرته على مساعدته فى فهم ذاته واكتشاف نفسه ، والانفتاح عليها . ومن الفنيات التى تدعم التواصل الجيد (good communication)بين المرشد والمسترشد والتى يمارسها المرشد بصورة أساسية فى مرحلة البناء : فنية الصمت الايجابى ، فنية الانصـات الجيد ، فنية الايضاح ، فنية الانعكاس ، فنية المواجهة ، فنية التفسير ،فنية التلخيص ، ... وخلافها ، وهذا ما سوف نتناوله ان شاء الله بالتفصيل فى الباب القادم تحت مسمى فنيات المقابلة الارشادية .

اما التواصل غير اللفظى ، فيمكن للمرشد النفسى أن يحققـه خلال ابتسامة دافئة ، ايماءة بالرأس ، اتصال بصرى ، انحناء الجسم فى اتجاه المسترشد ، قرب المسافة بينهما ... وما شابه ذلك . ويرى عدد من الكتاب

والمؤلفين ان التواصل (الاتصال) غير اللفظى يتضمن كل شىء ماعدا الكلمات التى يمكن أن تتبادل على الالسنة بين الافراد (جلادستين Gladstein. '978) ويرى مهرابيان (Mehrabian, 1972) أن التواصل غـــير اللفظى يتضمن كل الحركات التى تصدر عن اعضاء الجسم مثل العين ، الرأس ، الكتف ، اليد ، الرجل ، القدم ، دون أن يصاحبها اى تعبير لفظى .

ويقع على المرشد النفسى الجيد ، والكفء فى عمله مسئولية كبرى فى تحقيق التواصل المؤثر الفعال مع المسترشد حتى ينتقل آثاره الى مفهـوم المسترشد عن ذاته فيتواصل مع نفسه بالكيفية التى تكفل له التنمية الكاملة لشخصيته ، والتعديل الافضل لسلوكه . ان اختيار للكلمات الملائمة لوضع المسترشد وظروفه ، والتى يستعملها المرشد للنفسى فى التواصل اللفظى معه ، يعتبر امرا هاما جدا فى تدعيمه لذلك ، عليه الا يختار الكلمات التى قـد تنبذ من المسترشد ، أو التى قد تؤثر عليه تاثيرا نفسيا وسلوكيا سيئا .واذا اخطأ المرشد النفسى التعبير فى تواصله اللفظى مع مسترشده ، فيفضل ألا يعتذر عن الكلمات التى لا تصادف قبولا منه ، وألا يسهب فى شرح معانيها حتى لا يتسبب فى تحويل المسترشد الى شخص مدافع أو شخص مهاجم ، انما يفضل أن يمر عليها وكانهـا لم تكن ، ويعيد صياغتها بما يتلاءم مع المسترشد وحالته . وفيما يلى نماذج للتواصل الردىء والتواصل الجيد فيما يتعلق باختيار الكلمات المناسبة .

تواصل ردىء :

■ «أرى انك خائف من الفشل فى انجاز هذا العمل الذى وكل اليك !!» .

استجابات المسترشـد :

■ «انا لست خائفا من شىء!!» (مدافع)

■ «من قال لك اننى خائف ؟!» (مهاجم)

■ «انا لم افشل فى اى عمل قمت به» (مدافع)

■ «لماذا تحكم على بالفشل ؟!» (مهاجم)

تواصل ردىء :

■ «انا آسف !! لم أقصد بكلمة الخوف معنى الضعف ، ولا اقصد بكلمة للفشل معنى للعجز ، انما أردت فقط أن استوضح منك للامر حول شعورك نحو هذا للعمل» .

استجابات المسترشد :

■ «ان مجرد ذكر كلمة خوف أو كلمة فشل يجعلنى اشعر باحباط فلا يمكننى أن امارس أى عمل يوكل الى !!» ... (مدافع)

■ «أرجو أن تنتقى كلماتك حتى تكون واضحة المعنى ومفهومة القصد . ان تلك الكلمات الخوف أو الفشل تزيد حالتى سوءا !!» ... (مهاجم)

تواصل جيـــد :

■ «هل تظن أنك لاتستطيع انجاز هذا العمل الذى وكل اليك بنجاح ملحوظ !»

يجب أن يركز المرشد النفسى فى تواصله اللفظى مع المسترشد على شخصيته هو ، وعلى حالته التى يعانى منها ، فلا يتطرف عنها باقحام أمثلة لحالات اخرى مشابهة لحالة المسترشد ، ولا يتطرف بفرض امثلة لتجاربه الشخصية على وضع مسترشده ،ولا يقفز من موضع فى حالة المسترشد الى موضع آخر دون ان يستوفى الموضع الاول حقه . ومن ثم ، فعلى المرشد النفسى أن يتجنب التذبذب والتخبط بين حالة واخرى ،وأن يتحاشى التردى والترنح بين تجاربه الشخصية وخبرات المسترشد الذى يتعامل معه ، وأن يحرص على الا يضل طريقه بين موضع وآخر فى حالة المسترشد الذى يتواصل معه . فاذا راعى المرشد النفسى هذه الاعتبارات يكون قد خطى خطوات ثابتة وناجحة فى طريق التواصل الجيد مع المسترشد .وقد يفيد ضرب الامثلة لحالات أخرى مشابهة ، أو عرض خبرات شخصية للمرشد على المسترشد ، او التنقل من موضع الى موضع فى الحالة التى تعالج ، ولكن لا ننصح بها فى المستويات المبكرة من هذه المرحلة حيث يفضل ممارستها بعد أن يتحقق التواصل الجيد بين المرشد والمسترشد ، وبعد أن يستطيع المسترشد أن يتواصل مع نفسه . كما أننا نؤكد على عدم الافراط فى ممارستها والتركيز عليها متجاهلين ومهملين الحالة الاصلية وصاحبها وأطرافها . وفيما يلى عرض للتواصل الردىء والتواصل الجيد فيما يتعلق بهذه الاعتبارات :

تواصل ردىء :

■ «اننى اتعامل الآن مع حالة مشابهة لحالتك ، وقد تم تنفيذ كذا وكذا بخصوصها!!» .

■ «لقد مر على حالات متشابهة مع حالتك ، ولم تكن مستعصية أبدا ، فقد تمكنت من عبور أزماتها !!» .

استجابات المسترشد :

■ «اظن ان اهتمامات المرشد النفسى بالحالة الاخرى تفوق اهتماماته بحالتى . لذلك فهو يضرب بها المثل نتيجة لما أولاه لها من عناية أكثر من عنايته لى !!» .

■ «أرى أن هذا المرشد يستعرض عضلاته على ، والله وحده يعلم ان كان صادقا أو مخادعا» .

تواصل جيـــد :

■ «دعنا نركز معا على الاحداث الاساسية التى مرت علينـا اثنـاء مناقشتنا لحالتك حتى نحاول ربطها مع بعضها مما قـد يفيد اضافة شىء جديد نستفيد منه» .

■ «أرجو الا تيأس من رحمة الله ، فهو وحده قـادر على أن يزيل ما يصيبنا من ازمات،ولكن علينا أن نأخذ بالاسباب ، ولاننسى قوله تعالى : ان الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بانفسهم . صدق الله العظيم» .

تواصل ردى :

■ «اذا كنت انا مكانك ، لكنت فعلت كذا كذا» .

■ «عندما صادفتنى نفس الصعوبات التى تصادفك الآن ، أمكننى مواجهتها بكذا وكذا» .

■ «من خبراتى السابقة فى هذا الموضـوع ، أى انك لابد ان تفعـل كذا وكذا» .

استجابات المسترشد :

■ «ولكنـك لسـت مكانى !! واذا كنت مكانى فاننى واثق انك لن تستطيع أن تفعل ما تقول» .

■ «لعل ظروفك غير ظروفى ، لذلك أمكنك مواجهة صعوباتك،ولكنى لم اتمكن انا من مواجهتها بالرغم انها متشابهة !!» .

■ «ان خبراتك السـابقة كانت مع نفسك ولم تكن معى أنا ، كيف يمكننى الاستفادة منها وانا غير واثق ان كنت تمر بنفس الازمات التى أمر بها الآن أم لا !!» .

تواصـل جيـد :

■ «انك انت أدرى بظروفك وأحوالك ، لذلك سـوف نبحث معا عن عدد من البدائل والخيارات حتى نتناقش حولها لتقرر أنت بنفسك أنسبها اك وافضلها لحالتك» .

تواصل ردىء :

■ لنترك الآن ما أخبرتنى به عن طلاقك من زوجتك،ولنتحدث قليلا عن علاقاتك المهنية مع زملائك فى العمل» .

■ «ترى أن الخيانة الزوجية شىء فظيع،فما رأيك فى الخيانةالعظمى للوطن؟!» .

استجابات المسترشد :

■ «كيف أترك الحديث عن طلاقى من زوجتى ؟! ان هذا الامر هو الجوهر الاساسى فى أزماتى.لماذا يسالنى عن علاقاتى مع زملائى فىالعمل؟ ما علاقة هذا بذاك ؟!!» .

■ «سبحان الله!! مالى أنا والخيانة العظمى للوطن ! أنا انسان بسيط ليس لى هم فى الدنيا الا شكوكى فى سلوك زوجتى !! ان نار الشك فى اخلاص زوجتى لى تحرقنى !! هل هذا وقت الكلام عن الوطن والخيانة العظمى له ؟!» .

تواصـل جيـد :

■ «ليتك تخبرنى اكثر ممـا اخبرتنى به عن علاقتك بزوجتك من حيث التفاهم والميول ، والاهتمامات والتعاون فى المنزل ،... وما شابه ذلك ، ولاسيما فى الفترة الاخيرة السابقة عن الطلاق» .

■ «ان الاديان جميعا تستنكر وتحرم الخيانة الزوجية ، ولكن الدين الاسلامى الحنيف يستنكر أيضا بعض الظن ، ويحرم قذف المحصنات الا بعد بينة وشهادة شهود حتى لا نصيبهن بجهالة . لذلك دعنا نناقش معـا هذه الشكوك التى تساورك حول سلوك زوجتك ، لعلنا نصل الى منطـق مقبول يبرئها منها ويهدىء من روعك» .

وفيما يتعلق بتقديم المعلومات للمسترشد ، وتفسيرها وتحليلها،يجب أن تعطى له جرعات قليلة ، وباسلوب متتابع مسلسل وسلس ، بحيث تكون غير معقدة ولا مبهمة حتى لا يضطرب تفكيره ، وحتى لا يضل طريقـه فى

اكتشاف حالته ومتابعتها . هذا النمط من التواصل يتيح الفرصة للمسترشد أن يتلقى المزيد من المعلومات ، ويتيح الفرصة للمرشد أن يتأكد من فهمه لها واستيعابها ، ومدى امكانية تقبله لغيرها . وننصح المرشد النفسى أن يبتعد بقدر الامكان عن الاسهاب فى شرح أية معلومة كانت ، والا يتشعب فى تفسيرها وتحليلها والخوض فى جزئياتها مهما كان نوعها حتى لا يضيع المسترشد فى زحام المعطيات بلا مبرر . فمثلا اذا كانت المعلومات المعطاه للمسترشد تتعلق بتفسير اختبار نفسى ، فان التواصل الجيد معه لتوصيل هذه المعلومات اليه يكمن فى المضمون والجوهر ولا يتطلب التعرض للشكل ولا المظهر . ومن ثم ، يفضل أن تشرح له النتائج العامة التى حصل عليها من الاختبار النفسى ، وتفسر له العوامل التى تشير اليها دون التطرق الى احصاءاتها ودرجاتها الخام ونسبها المئوية . ويمكن توضيح ما قصدنا اليه بعرض النماذج التالية للتواصل الردىء والتواصل الجيد فيما يتعلق بهذا الخصوص على النحو التالى :

تواصل ردىء :

■ «ان الضعف الجنسى عند الرجل يشمل عدة مظاهر ، منها:القذف السريع ، عدم انتصاب العضو الذكرى نهائيا ، وارتخاء العضو الذكرى قبل الجماع مباشرة أو أثناءه . وفيما يتعلق بالقذف السريع فان أعراضه تشمل كذا وكذا ...، وتكون أسبابه كذا وكذا ...، اما عدم انتصاب العضو الذكرى نهائيا فان الاعراض المصاحبة له تشمل كذا وكذا ...، وقد تكون دوافعه كذا وكذا. وعن ارتخاء العضو الذكرى قبل الجماع مباشرة أو اثناءه فقد يكون ناتجا عن كذا وكذا ...» .

هذا النموذج من التواصل يعتبر رديئا جدا لانه يحول المرشد النفسى من وظيفته العلاجية الى وظيفة محاضر يلقى محاضرة عن الضعف الجنسى عند الرجل،ومظاهره واسبابه ودوافعه . وقد يستغرق المرشد النفسى الفترة الزمنية المخصصة للمقابلة الارشادية فى القاء هذه المحاضرة على فرض انه يقدم معلومات يعتقد انها مفيدة للمسترشد ، بينما هى فى حقيقة الامر مملة ، وقد تتسبب فى ازدياد حالة المسترشد سوءا ، وازدياد شعوره بالوهم حول قدرته الجنسية . كما أن تزاحم المعلومات المقدمة له فى تداخلها وتشابكها مما يصعب على المسترشد فهمها كلها واستيعاب محتوياتها .

تواصل جيد

■«لقد ذكرت لى أنك تشك فى قدرتك على المباشرة الجنسية بالطريقة الشرعية مع زوجتك . ما الذى جعلك تظن هذا ؟!!» .

■ «هل لك أن تصارحنى وتحدثنى عن مظاهر الضعف الجنسى الذى تظن أنك مصاب به ؟!» .

■ «القذف السريع ظاهـرة جنسية يعانى منها عدد غـير قليل من الرجال، تختلف ظروف كل منهم عن ظروف الآخر. اذا تناقشنا حول ظروفك قد نصل الى الاسباب والدوافع التى أدت اليه» .

■ «ليتك تخبرنى أكثر عن كل الظروف التى تحيط بك اثناء مباشرتك للجماع مع زوجتك خطوة بخطوة مثل :

- الفترة الزمنية بين كل مباشرة واخرى .
- كيفية الشروع فى المباشرة ، تلقائيا أم معد لها .
- مدى استعدادك النفسى والعضوى لها .
- مدى استعداد زوجتك النفسى والعضوى لها .
- نوعية التفكير الذى يشغلك عن المباشرة .
- الظروف البيئية المحيطة بك فى المنزل .
- رد فعل زوجتك عندما لاتتم المباشرة بالصورة المرضية لها ولك .
- تصوراتك حول الاسباب والدوافع التى ادت الى عدم اتمام المباشرة بالصورة المرضية لكما .

■ يتضح من مناقشتنا أن الاسباب والدوافع التى أدت الى حـدوث القذف السريع تتمثل فى كذا وكذا .

يتضح من هذا التسلسل فى عرض التواصل حول تقويم المعلومات عن الضعف الجنسى عند الرجل، مدى الجودة التى يتصف بها . لقد استطاع المرشد النفسى أن يشرك معه المسترشد فى صياغة هذه المعلومات منذ اللحظة الاولى التى اشتكى فيها من ضعفه الجنسى ، فلم يتحول الى محاضر مرسل للمعلومات ولم يتحول المسترشد الى مستمع مستقبل لها . وقـد استطاع الاثنان خطوة بخطوة أن يتوصلا الى الحقائق الممكنة حول القذف السريع عند الرجل وأسبابه ودوافعه فى صورة معلومات قدمت للمسترشد جـرعة جرعة مستنبطة ومستنتجة من خلال مناقشاتهما معا ، مركـزين على هذا المظهر فقط من مظاهر الضعف الجنسى عنـد الرجل دون التعـرض الى تفصيلات لا حاجة لها حول المظاهر الاخرى .

تواصل ردىء

■ «لقد حصلت على ٥٥ درجة فى القدرة اللغوية فى الاختبار النفسى الذى أجرى لك ، وهذا يعنى أن قدرتك اللغوية فى مستوى عام لقدرة ٥٥ فرد فى كل مجموعة تتكون من ١٠٠ فرد تم مقارنتك بها . أما الدرجة التى حصلت عليها فى القدرة العددية فهى ١٠ درجات فقط ، وهذا يعنى أن ٩٠ فردا فى كل مجموعة تقارن نفسك بها تكون قدرتهم العددية أفضل منك».

تواصل جيد :

■ «يتضح من نتائج الاختبار النفسى الذى أجرى عليك أن قدرتك اللغوية متوسطة وقدرتك العددية أقل بكثير من المتوسط» .

يتضح من النموذجين سالفي الذكر بأن المسترشد قد يتشتت ذهنه عندما يعرض عليه المرشد النفسى نتائج الاختبار الذى أجراه له بتفصيلاتها الاحصائية والرقمية مما قد يصعب عليه فهم قدراته المراد قياسها . وننصح المرشد النفسى الا يتطرق لهذه التفصيلات الا اذا طلب منه المسترشد ذلك وبناء على طلبه. وفى هذه الحالة فان النموذج الاول الذى يتصف بالرداءة فى التواصل قد يصادف قبولا عند المسترشد اذا كان فردا ذا مستوى ثقافى معين وعلى مستوى من الوعى والادراك يؤهله الى أن يفهم ذلك . اما النموذج الثانى الذى يمثل التواصل الجيد فانه يتميز بالكفاءة فى توصيل ما يحتاجه المسترشد من معلومات حول قدراته اللغوية والعددية فى كلمات معدودة مركزة .

بالرغم من انتظام المسترشد فى مقابلاته الارشادية مع المرشد النفسى لعدد من المرات ، الا انه غالبا ما يكون حذرا فى عرض حالته بتفصيلاتها الدقيقة نظرا لضعف ثقته فى مستوى العلاقة التى تربطه به ، وفى مدى ما يمكن أن يفى به من عهود قطعها المرشد على نفسه فيما يتعلق بالسرية التامة حول كل ما يدلى به المسترشد من معلومات . لذلك فان المسترشد يحاول دوريا أن يختبر المرشد بمعلومات عامة وسطحية قد لا تمت بصلة للحالة التى يشكو منها حتى يطمئن ويرتاح اليه ، ثم بعد ذلك ينفتح عليه فيحكى له ما يكتبه ويخبئه . وقد يفلت لسان المسترشد بعبارات ذات دلالة معينة تكون محرجة له ولا يريد أن يذكرها حتى يستعد للتعرض لها. وبناء عليه ، فان التواصل الذى يجب أن يمارسه المرشد النفسى يحتم عليه الا يضع المسترشد فى حصار استفسارى عن أمور قد تكون محرجة له ولو كانت تبدو عادية بالنسبة للمرشد نفسه ، فلا يحاول أن يطارده بأسئلته المتطلعة الكاشفة حولها ، ولاسيما اذا أبدى المسترشد خجله منها ومن التعرض لها،

وأبدى تهربه من الاجابة عنها • ولا ننصح المرشد النفسى أن يدفع المسترشد الى الخوض فى حديث عن تلك الامور المحرجة له لانه سوف يتحـول الى شخص مقاوم ، أو شخص مدافع ، أو شخص مهـاجم • كمـا أن العلاج قد يطول بسبب التعجل فى الحصول على المعلومات المتعلقة بتلك الامـور المحرجة • وليكن معلوما لدى المرشد بان المسترشـد بنفسه وتلقـائيا سوف يتعرض للحديث عنها فى حينها وفى وقتها المناسب عندما يكون مسـتعدا لطرقها بعد أن يثق فى مرشده النفسى ثقة كاملة واذا شعر المسترشد بمحاولة دفعه للحديث عما لا يريد أن يتطرق اليه ، فانه سيحاول الهرب باستمرار منه وقد لايعود اليه مطلقا • وفيما يلى نموذجان من التواصـل الردىء والتواصل الجيد توضيحا لما ذكر •

تواصـل ردىء :

■ «دعنا نعود الآن الى ما ذكرته عن زوجة أبيك ، انك تظن انهـا تستميله وتحرضه ضدك بوسائلها الخاصة • ماذا تعنى بعبارة : وسـائلها الخاصة ؟» •

■ «لماذا تعتقد بان زوجـة أبيك تستميله وتحرضه ضـدك بأساليب اغرائية ؟» •

تواصـل جيـد :

■ «لقد ذكرت شيئا عن زوجة أبيك ، وعلاقتها باستمالته وتحريضه ضدك • ان كنت لا تمانع ، ارجو أن تزيدنى ايضاحا حول ما تقصده» •

يتضح من النموذج الردىء للتواصل أن المرشد النفسى يدفع المسترشد دفعا للتحدث عن أمر قد فلت وتسرب على لسانه ، محاصرا له باستفساره عن الوسائل الخاصة التى تتبعها زوجة أبيه لاستمالته اليها وتحريضه ضده• ويتضح من النموذج الجيد للتواصل أن المرشد النفسى يترك الحرية للمسترشد فى التطرق بالحديث الى ذلك الامر ، مستئذنا بعبارة (ان كنت لا تمانع) • كما أنه قد تجنب تماما التعرض الى ما شعر بانه قد يكون مخجلا له ، فلم يذكر أية كلمة عن (الوسائل الخاصة لزوجة أبيه) •

بالرغم أن المؤشرات العضوية غـير اللفظية مثل تركـيز البصر على المسترشد ، الابتسامة الدافئة له ، الايماءة بالرأس ، الاشارة بالايدى والجسم ، التقرب منه فى الجلوس ، الميل نحو وفى اتجاهه تمثل كلها وغيرها التواصل غير اللفظى الجيد بين المرشد والمسترشد ، الا أننا ننصح بعدم المغالاة فى هذه

المؤشرات ولاسيما اذا كان طرفي المقابلة الارشادية ، المرشد والمسترشد،من جنسين مختلفين (ذكر وأنثى)،أو من فئتين عمريتين متباعدتين (كبير فى السن وصغير فى السن) ولو انه مفهوم ضمنا عدم الخلوة بين رجل وامرأة فى الشريعة الاسلامية ، وانه محرم شرعا خلو امرأة مع رجل بدون محرم لها فى مكان ما ، الا اننا نؤكد على أن يكون المرشد النفسى من نفس جنس المسترشد بحيث يكون طرفا المقابلة الارشادية من جنس واحد ، اما رجلين أو امرأتين وذلك لان المقابلة ستتم بينهما فى غرفة يشترط فى بابها ان يكون مغلقا باستمرار طوال فترة انعقادها ، وهذا ما يخالف الشريعة الاسلامية التى تصون العرض والسمعة لكل مسلم ومسلمة اذا كان الطرفان من جنسين مختلفين .

ومن ناحية اخرى ، فاننا نفضل ان يكون طرفا المقابلة الارشادية متقاربين فى السن نوعا ما أو أن البعد العمرى بينهما لا يشكل عائقا فى التواصل الجيد بينهما . فقد يصعب علي المرشد النفسى الذى يبلغ من العمر سبعين عاما أن يفهم طفلا فى السابعة من عمره ، ولكن من السهل على المرشد النفسى الذى يحتل العقد الوسطى من العمر (middle age) أن يفهم مسترشديه الذين يصغروه والذين يكبروه عمرا . وليس معنى هذا أن نحكم على المرشدين النفسيين الراشدين بالتقاعد المبكر،وعلى المرشدين النفسيين المسنين بالفناء والنهاية ، ولكن ماقصدنا اليه أن كل فئة عمرية توفر القدرة على الفهم المتبادل بين أعضائها بدرجة أكبر منتوفيرها لفئة عمرية أخرى متباعدة عنها كثيرة ، نظرا لتلاشى فجوة الاجيال بينهما (generation gap)

وفى ختام هذا المبحث ، يجدر بنا أن نشير الى ما ذكره جوردون (Gordon, 1972) من وصف لعدد من البنود ، يرى انها تحطم التواصل بين المرشد والمسترشد اذا تضمنتها أية مقابلة ارشادية ، ونذكر عدد من هذه البنود فيما يلى : (١) الامر ، النهى ، والقيادة ، (٢) التوبيخ،التحذير ، والتهديد ، (٣) التحكم والالزام ، (٤) الوعظ والنصح، (٥) الاغراء ، والمجادلة ، والمحاضرة ، (٦) النقد والحكم ، (٧) الاقتراح واثبات الوجود، (٨) الخجل ورفع الكلفة ، (٩) المواساة وندب الحظ ، (١٠) الانسحاب والتخريب . ثم أضاف جوردون (Gordon, 1972) الى أن الانصات الايجابى من المرشد للمسترشد يعتبر دعامة للتواصل الجيد بينهما لانه يساعد المسترشد على اختبار مشاعره والتعامل معها بانفتاح اكثر . ومن ناحية أخرى . يقترح هاكنى وكورمير (Hackney, Cormier, 1979) عدد من المؤشرات التى يجب ان يراعيها المرشد النفسى الذى ينشد التواصل الجيد مع المسترشد ، وسوف نذكر بعضا منها على النحو التالى :

(١) طلاقة الوجه ٠

(٢) اتصال بصرى جيد ٠

(٣) صوت دافىء ذو نغمة ثابتة ٠

(٤) ابتسامة دافئة فى مناسبتها ٠

(٥) اشارات باليد فى الوقت المناسب ٠

(٦) نسبة مناسبة من الحديث (عدم التحدث كثيرا) ٠

(٧) استجابة لأول مثير يدل على رغبة المسترشد فى التواصل ٠

(٨) تواصل لفظى مركز على المسترشد وصعوباته الحالية التى يعرضها ٠

(٩) تدعيم مناسب لفظى وغير لفظى لاستجابات المسترشد للتواصل ٠

وتصل هذه الفترة (فترة تواصل النفس) الى نهايتها عندما يتغير اتجاه المسترشد عن سلبية مطلقة الى فهم واع وادراك كامل للنفس٠ وتبدو ملامحها واضحة عندما يبدأ المسترشد فى تقديم مشاعره وانفعالاته ، وتقويم انعكاساتها على سلوكياته٠وعندما يبدأ المسترشد بربط الاحداث التى وقعت له ومرت عليه فى حياته،بذاته،وعندما لايراها خارجة عن كيانه ، فانه فى هذه الحالة يشعر وكأنه وجد نفسه فملكها ، ويصبح مسيطرا على انفعالاته واتجاهاته وسلوكياته ٠ ثم بعد ذلك يتحدث عن نفسه بطلاقه دون خوف ولا حذر ، دون تردد ولا خجل ، مقوما لسلبياتها قبل ايجابياتها ، متفهما لأخطائها قبل سلامتها٠وينشط المرشد النفسى فى نهاية هذه الفترة مشجعا ومدعما للحالة الجيدة التى وصل اليها المسترشد،آخذا فى الحسبان صعوبتها على كل منهما ، فهى فترة صعبة على المسترشد لانها تتضمن القيد التدريجى لاتجاهاته ومشاعره ، والتعديل الشامل لسلوكه ٠ وهى فترة حرجة للمرشد لانها تتطلب منه الحذر والعناية فى ممارسة فنيات التواصل مع المسترشد ولاسيما فنيات المواجهة (Confrontation Techniques) ويقترح ايدى،التكرس،وبيتس (Eddy. Altekruse, & Pitts, 1981) أن تركز المواجهة (Confrontation) على بعض المظاهر السلوكية التى تبدو على المسترشد مثل : حديث النفس المخادع،التفكير فى الماضى والمستقبل،والحيل الدفاعية غير السوية ، وانه يجب أن يواجه المسترشد بضرورة الحديث الصادق مع النفس ، والتفكير فى الآن وهنا ، والعيش فى الواقع ٠ وسوف نستعرض فنيات المقابلة الارشادية بصورة شاملة بما فيها فنيات المواجهة فى الباب القادم ان شاء الله ٠

ثالثا ـ تطابق النفس Congruence of Self :

بعد التدرج بالمسترشد من فترة الانفتاح على النفس واكتشافها الى فترة التواصل معها ، يحاول المرشد النفسى أن يصل الى الفترة النهائية من مرحلة البناء والتى تسمى تطابق النفس (Congruence of self) • ويشير ميدور وروجرز (Meador & Rogers, 1979) الى أن مصطلح تطابق النفس يدل على مايمكن ان يكون عليه الفرد طبقا لما يشعر به فى داخله ، بمعنى وعيه الكامل بخبراته ومشاعره الداخلية وترجمتها كما هى الى سلوك خارجى يمارسه ويستخدم ميدور وروجرز (Meador & Rogers, 1979) مصطلحى (خلع القناع taking off the mask) ، (وهدم الجدار tearing dowen the wall) للدلالة على معنى تطابق النفس فى آلية العلاج النفسى (mechanism of Psychotherapy) • (راجع فى هذا الخصوص كتاب أسس علم النفس الارشادى للمؤلف) •

وبناء عليه ، تتميز هذه الفترة من مرحلة البناء بوعى المسترشد الحقيقى وادراكه الكامل بكل من مشاعره الداخلية ، وعالمه الخارجى ومحاولة مطابقتهما على بعضهما • ويتميز المسترشد بانه يكون اكثر تفهما للصعوبات التى واجهته ، والازمات النفسية التى نسبّبت فيها ، ومشاعره الدفينة حولها ، واتجاهاته نحوها وسلوكياته التى عكستها ، مما يزيد من قوة استبصاره الداخلى (his inner insight) وبالتالى اعادة بناء شخصيته وتعديل سلوكه • ويحقق تطابق النفس معنى التحدى للنفس ، بأن يتقبل المسترشد كل جديد فى سلوكه ويمارسه برضاء تام دون خوف ولا تردد•ولن يحرز هذا التحدى اى نجاح ، ما لم يكن المسترشد مستعدا للتغيير،وملتزما بمواجهة السلوك الجديد وممارسته • وعلى المرشد النفسى الجيد ، والكفء فى عمله أن يكون متيقظا وواعيا لأية اختلافات تظهر بين سلوك المسترشد القديم وسلوكه الجديد ، حتى يتمكن من وضع استراتيجية وقائية تسهم فى المحافظة على تطابق الاستبصار الداخلى للمسترشد مع سلوكه الخارجى •

ولن يستطيع المرشد النفسى مساعدة المسترشد على تحقيق تطابق النفس ان لم يكن هو شخصيا متمتعا بالتطابق النفسى أولا • ويوصف روجرز (Rogers, 1976) تطابق النفس بالنسبة للمرشد النفسى بانه يكون قادرا على معايشته وممارسة ما يشعر به فى داخله وما يدركه فى أعماقه ، معايشة واقعية وممارسة فعلية أثناء علاقته مع المسترشد فى المقابلةالارشادية بمعنى أن يكون سلوك المرشد مع المسترشد مطابقا لما يشعر به ويحسه وفقا لنظام القيم الذى يؤمن به،فلا يساعد المسترشد على اختيار وممارسة سلوك

جديد هو شخصيا (المرشد) غير مقتنع به فى أعماق نفسه وغير راض عنه . وبناء عليه فان تطابق النفس سواء أكان ذلك بالنسبة للمرشد أو المسترشد يعنى الصدق فى القول والعمل،يعنى ترجمة الاحاسيس والمشاعر الى سلوك ممارس ، يعنى خروج ما فى القلب لينساب على اللسان ، مما جعل الانسان صادقا مع نفسه،لا يفعل ما يخجل منه ولا يخجل مما يفعله ان كان سليما.

ويرى روجرز (Rogers, 1951) أن المرشد النفسى الجيد،والكفء فى عمله يمكن أن يحقق تطابق النفس بالنسبة للمسترشد بواسطة تحريكه من الاطار المرجعى الخارجى (external frame of reference) الى الاطار المرجعى الداخلى (internal frame of reference) ، مما ينتج عنه تطابق اطاريه الخارجى والداخلى . ووصف روجرز (Rogers, 1951) الاطار المرجعى الخارجى للمسترشد على أنه السلوك العام الذى يمارسه فى حياته اليومية، أما الاطار المرجعى الداخلى ، فقد وصفه على انه نظام القيم والمثل والمعتقدات التى يؤمن بها فى قرارة نفسه . ومن ناحية أخرى،يرى أيضا أن النفس الانسانية تتكون من شقين أساسيين هما النفس المثالية (Ideal self) والتى تمثل القيم الخلقية عند الفرد ، مما تقابل فى معناها الاطار المرجعى الداخلى له ، أما الشق الثانى من النفس فقد وصفه بانه يمثل النفس الواقعية (real self) والتى تظهر بوضوح على مايمارسه الفرد من سلوكيات يومية فى حياته العادية ، مما تتقابل فى معناها الاطار المرجعى الخارجى له. وأضاف روجرز (Rogers) بان المرشد النفسى المتمرس فى عمله والخبير فى مهنته،عليه أن يجعل النفس الواقعية (real self) تطابق النفس المثالية (Ideal Self) عند المسترشد ، حتى يتحقق فى النهاية الهدف المنشود من تطابق النفس (congruence of self) ، الا وهو تنمية شخصية المسترشد وتعديل سلوكه نحو الافضل . ويقول الله تعالى فى كتابه العزيز وهو أصدق القائلين فى سورة الشمس ، الآيات (٧ - ١٠) عن النفس المثالية والنفس الواقعية : «ونفس وما سواها فالهمها فجورها وتقواها قد أفلح من زكاها ، وقد خاب من دساها» صدق الله العظيم . وهذه الآيات البينات غنية عن الشرح والتفسير حيث انها تفسر نفسها بنفسها ، وتدل كلماتها على معناها . ويتضح من هذه الآيات الكريمات معنى تطابق النفس الذى يجب أن يكون عليه كل مسلم مؤمن ينشد الدار الآخرة فيحقق له الله تعالى السعادة والراحة فى الدارين . وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على الممارسات الرديئة والممارسات الجيدة التى تساعد على تحريك المسترشد من اطاره المرجعى الداخلى حتى تتطابق نفسه الواقعية مع نفسه المثالية.

المسترشـــد :

■ «لقد شربت كأسا من الخمـر وأنا أعلم أنه حـرام لذلك فان ضميرى يؤنبنى» .

ممارسة رديئـة :

□ «هل يوجد أحد من اقاربك يشرب الخمر ؟» .

■ «طالما أن ضميرك يؤنبك على شرب الخمر ، أرجو الا تعود الى ذلك ثانيـة !!» .

يدل النموذج الاول من الممارسة الرديئة على أن المرشد النفسى لم يكن على المستوى المهنى المطلوب ، ولم يمارس مهاراته وفنياته الارشادية كما يجب ، لانه قفز فجأة من حالة تخص المسترشد الى حالة خاصة باقاربه دون أن يمهد لذلك بعدد من التسـاؤلات الانسيابية المتدرجـة التى تشجع المسترشد على الحديث عن العلاقة بين شربه الخمر وبين أقاربه ، ان كان هناك ثمة علاقة . ويمكن صياغة هـذه الاسئلة الانسيابية المتدرجـة على النحو التالى :

★ هل شربت الخمر قبل هذه المرة ؟
★ هل تعتبر هذه اول مرة تشرب فيها الخمر ؟ (لتأكيد الاستجابة)
★ أين شربت هذا الكاس من الخمر ؟
★ ومتى شربت هذا الكاس من الخمر ؟
★ هل كان برفقتك احد عندما شربته ؟
★ من كان برفقتك عندما شربت هذا الكاس ؟ (لتأكيد الاستجابة)
★ هل يعلم احد من أهل منزلك بشربك الخمر ؟ (تمهيد للهدف)
★ هل اطلعت أحد من اقاربك على هذا ؟ (التقريب للهدف)
★ هل يوجد منهم من يشرب الخمر ؟ (الوصول للهدف)

أما النموذج الثـانى من الممارسـة الرديئة فـانه ينضمن معنى النصح والوعظ ، ومعنى التأنيب والتحذير فى نفس الوقت . وهذا ما ننصـح أن نبتعد عنه بقدر الامكان فى ممارستنا الارشادية لمسترشدينا ، لاننا كمرشدين نفسيين لا نصنف انفسنا ضمن فئة الوعاظ ولا فئة الناصحين ، انما مهمتنا الاصلية تنحصر فى مساعـدة المستضعفين من المرضى النفسيين على تحقيق

الاتزان النفسى والثبات الانفعالى لكل منهم . كما اننا لا نملك الحق فى تانيب البشر ولا تحذيرهم ، فمن نحن حتى نعطى لأنفسنا ما ليس لنا به من سلطان ، ونحن نتلو قول الله تعالى فى سورة الغاشية ، الآيات (٢١ - ٢٦) : «فذكر انما انت مذكر ، لست عليهم بمسيطر ، الا من تولى وكفر ، فيعذبه الله العذاب الاكبر ، ان الينا ايابهم ، ثم ان علينا حسابهم»، ونحن نرى أنفسنا فى قول السيد المسيح عليه السلام : «من كان منكم بلا خطيئة فليرجمها» وهو يقصد السيدة مريم المجدلية . لذلك ، فاذا أردنا أن نساعد مسترشدينا ونامرهم بالمعروف فليكن بقول لين واذا أردنا أن ننهيهم عن المنكر فليكن ايضا بقول لين ولنتذكر قول الله تعالى فى هذا الخصوص : (ادع الى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتى هى أحسن) صدق الله العظيم (النحل ، ١٢٥) وقوله تعالى : «فقل لهم قولا ميسورا» صدق الله العظيم (الاسراء ، ٢٨) وقوله عز وجل : «فقولا قولا لينا لعله يتذكر أو يخشى» صدق الله العظيم (طه ، ٤٤) . وليكن القرآن الكريم والسنة العطرة الشريفة نورا لربيع قلوبنا ونورا لممارستنا العملية للارشاد النفسى فى اطار الشريعة الاسلامية السمحاء .

ولا يمثل هذان النموذجان من الممارسة الرديئة اية خطوة ايجابية من المرشد النفسى نحو تحريك المسترشد من اطاره المرجعى الخارجى الى اطاره المرجعى الداخلى حتى تتطابق نفسه الواقعية مع نفسه المثالية ، وبالتالى ، فان هذين النموذجين من الممارسة الرديئة ضرب من تضييع الوقت لكل من المرشد والمسترشد على حد سواء لانهما لايحققان أى هدف، غير الكلام من أجل الكلام ، فيصبحان هباء فى الهواء .

ممارسة جيدة :

■ «لقد ذكرت لى أن ضميرك يؤنبك بعد أن شربت الخمر، هل لك ان تفسر لى كيف كان هذا ؟» (اكتشاف النفس)

■ «هل تشعر ان تانيب ضميرك بسبب شربك للخمر ، يدل على اعتقادك بأن هذا الفعل حرام ومخالف للشريعة الاسلامية» (اكتشاف النفس)

■ «اذا سمحت لك الظروف بأن تشرب الخمر مرة ثانية ولم يرك أحد ، كيف تتصرف ؟» (تواصل النفس)

■ «اذا ضغط عليك جماعة الرفاق فى أن تشاركهم تناول الخمر ولو برشفة واحدة، كيف يكون موقفك منهم ومن نفسك ؟» (تواصل النفس)

■ «هل انت على استعداد للتوبة الى الله، وأن تكون صادقا معه عز

وجل ومع نفسك،بان تعده سبحانه وتعالى بالا تشرب الخمر مرة أخرى؟» (تطابق النفس)

■ «قال الله تعالى فى سورة الحجر ، الآية (٤٩) (نبىء عبادى أنى أنا الغفور الرحيم) صدق الله العظيم . وهناك الكثير من آيات الله البينات التى تؤكد على رحمة الله وغفرانه لعباده التائبين هل تحب ان نتناقش معا حول معانى هذه الآيات الكريمات عسى الله ان يتقبل توبتنا خالصة لوجهه الكريم ؟» (تطابق النفس)

■ «يقول الله تعالى فى حديث قدسى : (أنا عند ظن عبدى بى ، ان كان ظنه خيرا فهو خير،وان كان ظنه شرا فهو شر) ... والآن ماذا ترى فى أمر توبتك الى الله سبحانه وتعالى» (تطابق النفس)

يتضح من هذه الممارسات الجيدة مدى الكفاءة التى يتمتع بها المرشد النفسى عندما تدرج بالمسترشد من فترة اكتشاف النفس الى فترة التواصل معها ، ثم انتهى به الى فترة تطابقها . فقد استطاع المرشد أن يشجع المسترشد أن ينفتح على نفسه ويكتشفها عندما طلب منه أن يشرح له كيف كان يؤنبه ضميره بسبب شربه للخمر،وعندما جعله أكثر وعيا بأن تأنيب الضمير يعتبر ظاهرة صحية تدل على الشدة فى تحريم الخمر ، وتدل على أن شربه يعتبر مخالفا لتعاليم الدين الاسلامى الحنيف . ثم بعد ذلك،تدرج به المرشد النفسى الى فترة التواصل مع النفس حيث حاول اختبار مشاعره حول إمكانية مواجهة نفسه اذا وضع فى ظروف مشابهة للظروف الاولى التى دفعته لشرب الخمر . وبعد ذلك . انتقل المرشد النفسى بالمسترشد الى مرحلة تطابق النفس عندما واجهه بالتوبة كمصدر المتحدى لاختبار مشاعره نحو تقبله هذا التحدى ، واختبار قدراته على تقبل التغيير فى سلوكه ، متحركا به من الواقع الذى يعيش فيه بسلوك غير سوى مسببا له الاضطراب النفسى فى صورة تأنيب الضمير الى نظام القيم الذى يؤمن به،والذى يريد ان يعدل سلوكه على هداه . وعندما آمن المسترشد فى النهاية عن اقتناع ويقين بانه يمكن أن يصبح فردا آخر غير الذى كان ، وأن يتميز سلوكه الجديد بما يرضى الله بعد توبته النصوحة اليه،وبما يرضى ضميره (النفس المثالية)،فانه بذلك يكون قد حقق تطابق النفس الواقعية مع النفس المثالية.

مرحلة الاقفال

STAGE OF CLOSING

تسمى مرحلة الاقفال (Stage of closing) أحيانا بمرحلة النهاية (Stage of

termination) ، أو المرحلة الاخيرة (last stage) • ويمكن أن يصل الطرفان، المرشد والمسترشد،الى قرار مشترك بانهاء المقابلة الارشادية دون الالتزام بالمرور على مراحلها التلقائية سالفة الذكر،مرحلة الافتتاح ومرحلة البناء، أو قبل أن تستوفى كل مرحلة حقها المهنى،اذا وجدا لا ضرورة لاستكمال المقابلة،ولا ضرورة للاستمرار فيها• وقد تنتهى المقابلة بناء على رغبة أحد الطرفين واصراره على ذلك نتيجة لطبيعةالظروف المحيطة بحالةالمسترشد• وقد تنتهى العلاقة الارشادية عند نهاية المقابلة الابتدائية ولا تتكرر بعدها فى صورة مقابلات تشخيصية أو مقابلات علاجية ، وقد تنتهى العلاقة الارشادية وتتوقف خلال الفترة الزمنية التى تتم فيها المقابلات التشخيصية والعلاجية،وبعد أن يكون المسترشد انتظم فيها لعدد من المرات • ولكل مقابلة ظروفها الخاصة بها وباقفالها ، ولكل حالة ظروفها الخاصة بها والخاصة بتوقف المقابلات الارشادية التى تناولتها • وعموما ، يقع على المرشد النفسى العبء الاكبر فى تحديد الوقت المناسب لاقفال المقابلة فى صورتها العادية أو فى صورها الاستثنائية ، وفى تحديد الفترة الزمنية التى تتوقف بعدها العلاقة الارشادية فى الاحوال العادية أو فى الاوضاع الاستثنائية وبالرغم من تنوع الدوافع واختلاف الاسباب التى تؤدى الى اقفال المقابلة، أو التوقف فى استمرار العلاقة الارشادية والعلاجية،وانهائها بشكل مفاجىء وبصورة استثنائية ، الا أنه من الممكن تحديد عدد منها تم التعارف عليها فى مجال الارشاد والعلاج النفسى،على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر نسردها من وجهة نظر كل من المسترشد والمرشد على النحو التالى :

وجهة نظر المسترشد :

- عدم استعداد المسترشد لتلقى المساعدة من المرشد •
- عدم اقتناع المسترشد بالارشاد والعلاج النفسى من أصله •
- عدم ثقة المسترشد فى المرشد النفسى الذى يعالجه •
- طول الفترة الزمنية التى استغرقتها المقابلات الارشادية •
- ياس المسترشد من حالته ومن الامل فى الشفاء •
- شعور المسترشد بانه فى مكان غير مناسب لحالته •
- سوءالمعاملة التى يتلقاها المسترشد من العاملين فى مركز الارشاد والعلاج النفسى •

وجهة نظر المرشد النفسى :

- عدم استعداد المسترشد للانتظام فى الارشاد والعلاج النفسى • (الشعور بالتبرم)

- عدم جدية المسترشد فى الانتظام فى المقابلات الارشادية (كثرة التغيب)
- عدم ميل المرشد للمسترشد وعدم محبته (ميل شخصى)
- عدم ميل المرشد لحالة المسترشد (ميل موضوعى)
- عدم رغبة المركز الارشادى فى التعامل مع المسترشد (عدوانى أكثر من اللازم)
- انقطاع المسترشد نهائيا عن الحضور للمركز الإرشادى (أسباب متفرقة)
- عدم اختصاص المرشد فى معالجة حالة المسترشد (احالة للمختصين)

وعندما نتناول موضوع الاقفال للمقابلة ، فاننا نتعرض الى خصائص مرحلة الاقفال فى الاحوال العادية التى تتم فيها لكل مقابلة ارشادية سواء أكانت ابتدائية أم تشخيصية ، أم علاجية ، وبعد أن تكون المقابلة قد مرت تلقائيا بمرحلتيها السابقتين ، مرحلة الافتتاح ومرحلة البناء ، حيث أن مرحلة الاقفال لأية مقابلة ارشادية تعتبر المرحلة الختامية لها ، والتى لا تنتهى المقابلة الا بها ٠

وقد يقع المرشد النفسى المبتدىء،او حديث التخرج غالبا فى حيرة من أمره فيما يتعلق بمرحلة الاقفال فى المقابلة الارشادية ، حيث قد يفلت منه الزمام وتطغى مرحلة البناء عليها ، وتصل المقابلة الى وقت الانتهاء منها وهو لم يكن مستعدا لاقفالها٠ ومن ثم،يقف المرشد النفسى المبتدىء (the beginning counselor) مكتوف الايدى لا يدرى كيف يتدبر الامر ، ولاسيما اذا كان المسترشد نفسه لم يكن مستعدا لاقفال المقابلة لانه لم ينته من حديثه البنائى بعد ٠ ويتذكر المؤلف فى هذا الصدد ما حدث له اثناء فترة تدريبه كمرشد نفسى على المقابلة الارشادية مع احدى زميلاته كمسترشدة تحت اشراف البروفسيرة الامريكية هيلين كين (Helen Keen) فى مرحلة الماجستير بجامعة ديترويت الامريكية،حيث كان منهمكا جدا بما عرضته عليه زميلته من صعوبات واجهتها فى توافقها الاسرى مع زوجها ، فنسى نفسه وسرح بحديثه معها فى مرحلة البناء حتى قارب وقت المقابلة على الانتهاء وهو لم يكن مستعدا لاقفال المقابلة ، فذكرته زميلته مشيرة الى الساعة التى بمعصمها قائلة : (ماهر ! الوقت انتهى !! ــ ,Maher time is up) ٠ وانتهت المقابلة دون أن يقفلها بالاساليب الفنية التى يجب أن يتبعها فى مرحلة الاقفال ٠ وتكرر نفس الشىء مع زميلة ثانية كانت تتدرب معه كمرشدة نفسية ، وهو كان يتدرب كمسترشد ، حيث نسيت

نفسها فسرحت بالحديث حتى نهاية المقابلة ، وذكرها المؤلف بنفس العبارة التى ذكر بها سابقا بقـوله : (آلن ! الوقت انتهى - Ellen time is up!) . وتكرر هـذا الحديث أكثر من مرة فى اكثر من مقـابلة مع اثنين من ثلاث مرشدات نفسيات . كن يتدربن على المقابلة الارشادية تحت اشراف المؤلف فى جامعة ميشيجـان الامريكية عـام ١٩٨١م حيث نسيت كل منهما نفسها وسرحت بحديثها مع المسترشدين الذين كلفتا بالتعامل معهم ، وانهت كل منهما المقابلة دون أن تقفلها بالطرق الفنية المعتادة. وقد لفت المؤلف نظرهما الى ذلك خلال التغذية الرجعية (Feedback) التى كان يمارسها معهن بعد كل مقابلة مستخدما التسجيلات السمعية والمرئية المسجل عليها وقائع المقابلات التى تمت بينهن وبين المسترشدين المكلفات بمعالجتهم، حتى أصبحن جميعا يتمتعن بكفاءة عالية فى ممارسة مهـارة اقفال المقابلة على احسن وجـه والحمد لله .

وبناء عليه ، فنحن ننصح المرشدين النفسيين المبتدئين ، أو حـديثى التخرج بأن يكونوا على وعى تام بهذه الزلة التى قد ينحدرون اليها دون أن يشعروا . وليكن معلوما لديهم بأن أنسب فترات زمنية يمكن استغلالها فى كل مرحلة من مراحل المقابلة الارشادية ، تكون بواقع عشر دقائق لمرحلة الافتتاح ، وثلاثون دقيقة لمرحلة البناء ، وخمس دقائق لمرحلة الاقفال . لذلك على المرشد النفسى أن يكون يقظا باستمرار لعامل الوقت فى المقابلة الارشادية فلا ينخدع فيه فيفلت منه الزمام . ومن ثم ، فعليه أن ينظر الى ساعته خلسة دون أن يلاحظه المسترشد حتى يكون على بينة من أمره فى كل مرحلة من مراحل المقابلة التى يمارس مهـاراته وفنياته فيها ، فلا يطغى وقت مرحلة على الاخرى ، مما يجعل المسترشد مدفوعا خلالها دون تمهيد أو استعداد لها . ومع أننا نعيد ونؤكد على انه ليس هناك حدود فاصـلة وواضحة بين كل مرحلة وأخرى، الا أننا ننبه ونذكر بأن هذه الفواصل يجب أن تكون فى ذهن المرشد النفسى الجيد والكفء فى عمله حتى يستطيع أن يتدرج بمسترشده من مرحلة الى أخرى محققا أهداف كل منها بمـا يعود بالنفع والفائدة عليه ممثلة فى ازالة الازمات النفسية التى المت به والتغلب على الصعوبات التى واجهته مما يسهم فى تنمية شخصيته وتعديل سلوكه ، وهذا هو الهدف العام الرئيسى من الارشاد والعلاج النفسى ككل .

ويجب على المرشد النفسى ان يراعى عدة اعتبارات هامة عند اقفـال المقابلة الارشادية ، أهمها : الا يترك المسترشد يخرج من عنده وهو يحمل فى نفسه أى أثر سىء ، و أية خبرة مؤلمة للعلاقة الارشادية بينهما، بل يجب عليه ان يبذل قصارى جهده ليرضيه ويطيب خاطره ويغرس الامل فيه، وأن

يشعره بانه استفاد فعلا من المقابلة التى حضرها ، وانه حقق فائدة منهــا مهما كان حجم هذه الفائدة أو كميتها أو نوعها . كما أن المرشــد النفسى يعمل على تشجيع المسترشد للمشاركة معه فى وضع الخطط المستقبلية فيما يتعلق بحالته حتى يشعر بأهميته،وأهمية مساهمته فى استراتيجيات الارشاد والعلاج النفسى الذى سيتم معالجته على أساسها.ويجب على المرشد النفسى أن يمهد لمرحلة الاقفال بحيث يجعل المسترشد مستعدا لها ، وأن يكون كل منهمــا على وعى تام بأنهما يتواصــلان لفظيا وغــير لفظى بمايتلاءم مع خصائص هذه المرحلة ، مما يحتم عليهما عدم بحث أية معلومة جديدة ، وعدم مناقشة أى موضوع جديد يحاول المسترشد أن يتطرق اليه أو يطرحه. واذا أصر المسترشد على ذلك . فعلى المرشد النفسى أن يعده بمناقشته وبحثه فى مقابلة مستقلة فى المستقبل القريب يحدد موعدها بناء على اتفاق ســابق بينهما قبل مغادرة المسترشد غرفة الارشاد النفسى .

وقد يلجأ المسترشد فى آخر لحظة قرب الاقفال الى قذف معلومة جديدة بطريقة سريعة ، مما يحرج موقف المرشد النفسى عن كيفية التعامل معها . ولكن المرشد النفسى الجيد والكفء فى عمله يستطيع أن يدرك الهدف من قذف هذه المعلومة بهذه الكيفية من السرعة عندما قارب وقت المقابلة على الانتهاء ، وعندما استعد الطرفان ، المرشد والمسترشد ، لمصافحة الوداع ربما كان المسترشد يشعر بان هذه المعلومة تمثل حملا ثقيلا على كتفيه ولا يريد أن يدخل فى مناقشات تفصيلية حولها . لذلك ألقى بها وهو فى طريقه مغادرا غرفة الارشاد النفسى ، حيث كان مترددا طول فترة المقابلة فى أن يلقيها أو يبقيها . ربمــا لانه يخشى أن ينساهــا وينسى طرحها فى المقابلة المقبلة،لذلك ألقاها على المرشد النفسى ليحمله المسئولية فى فتح باب المناقشة حولهــا مستقبلا ربما لانه يريد أن يمكث مع المرشــد أطـول وقت ممكن مستمتعا بالحديث معه لما يشعر به من ارتياح فى مقابلته . وعلى أية حال فان المرشد النفسى الجيد والكفء فى عمله يجب أن يكون مرنا فى تعامله مع مسترشديه ، فلا يتجمد عند وقت الانتهاء من المقابلة ويرفض الاستماع الى كل جديد فى آخر لحظة من المقابلة ، ولكنه يجب أن يستمع جيدا لما يطرح عليه ، ومحاولا تاجيل الدخول فى تفصيلاته الى مقــابلات أخرى مقبــلة باسلوب مهذب يبعث على الارتياح والثقة ، مما يترك أثرا طيبا فى نفس المسترشد يحثه على الحضور للمقابلة مرة أخرى ، وسوف نستعرض فيمــا يلى عــددا من النماذج التى تدل على الاقفــال الردىء ، والاقفال الجيد للمقابلة الارشادية ، نوردها على النحو التالى :

اقفــــال ردىء :

■ «ماذا أفعل لك ؟ لقد انقضى الوقت كله وأنا أحاول أن استخلص منك معلومة واحدة تفيدنى فى مساعدتك ولكن بلا جدوى . الامر كله متروك بين يديك أنت وليس بين يدى أنا» .

■ «أنت السبب فيما نحن فيه الآن . كلما احاول أن اعبر بك طريق ما تسده أنت فى وجهى . لذلك فنحن دائما نسير فى طريق مسدود» .

■ «اذا استمر الحال على هــذا المنوال ، اعتقــد أنه لا أمل البتة فى معالجتك ، بل قد تزداد حالتك سوءا» .

يتضح من هذا الاقفال الردىء أن المرشد النفسى متحامل بشدة على المسترشد ، ملقيا باللوم عليه فى تعثر المعالجة الارشادية وترديها فى طريق مسدود . كما أنه يحمله وحده المسئولية فيما وصلت اليه المقابلات الارشادية من حالة محلك سر !! . وبهذا المفهوم المعكوس،يجنب المرشد النفسى نفسه تحمل اية مسئولية تجاه المسترشد الذى يعتبر شريكه فيها بحكم العلاقة الارشادية التى تربطهما ، وتجاه حالته التى تجمدت أمامه وهو يجلس على مقعد المتفرج عليها . علاوة على هذا ، فان المرشد النفسى يهدد المسترشد بانهاء العلاقة الارشادية بينهما ، مؤكدا على ياسه من حالته،وفقدان الامل فى أى تقدم بها نحو الافضل . هذه النماذج الرديئة للاقفال ومثيلاتها تترك انطباعا سيئا فى نفس المسترشد ، وتترك جرحا مؤثرا فى شخصيته ، ممـا يصعب بعد ذلك ازالة هذا الانطباع السىء ، او التئام هذا الجرح المؤثر . الامر الذى يجعل المسترشد يخرج من عند المرشد وهو مصر فى قرارة نفسه الا يعود اليه مرة اخرى مهما بلغت الاسباب ومهما كانت الحاجة اليه،لاعنا اليوم الذى قابله فيه ، فاقدا الثقة فى العملية الارشادية والعلاجية من أصلها .

اقفــــال جيـــد :

□ «قال الله تعالى فى سورة الرعد ، الآية (١١) : (ان الله لا يغــير ما بقوم حتى يغيروا ما بانفسهم) . هذا يعنى ان مسئولية عبور أزماتك تقع على عاتقنا نحن الاثنين ، ولكنها تقع على عاتقك انت بدرجة أكبر مما تقع على عاتقى انا . لذلك ، ارجو أن تفكر جيدا فى هذا الامر وأن تحاول ان تساعدنى فى المقابلة القادمة ان شاء الله بان تخبرنى بكل ما يتعلق بحالتك حتى اتمكن انا بدورى من مساعدتك على مواجهة صعوباتك وعبور ازماتك باذن الله» .

□ «الا تعتقد اننا لم نحرز اى تقدم حتى الآن بخصوص حالتك ؟

لیتنا نعيد النظر مرة اخرى فى مناقشاتنا السابقة حتى نرى الاسباب التى أدت الى هذا الجمود لحالتك • ومن ثم نعمل على تلافيها مستقبلا ممـا يمكننا من التحرك بها نحو عبور أزماتها • سوف أتركك لتفكر فيما عرضته عليك الآن ، على أن نبدأ فى اعـادة النظر فى موقفنا الارشـادى الكلى فى المقابلة القادمة ان شاء الله» •

◻ «لا تياس يا أخى من رحمة الله • ان الامل كبير فى الله سبحـانه وتعالى بأن ينعم علينا بالشفاء،وأن يساعدنا على عبور أزماتك التى تعانى منها•ولنتذكر قول رسولنا الكريم ﷺ فيما رواه مسلم حول هذا الخصوص : (عجبا لأمر المؤمن ، ان أمره كله خير وليس ذلك لأحد الا للمؤمن ، ان أصابه سراء شكر فكان خيرا له ، وان أصابه ضراء صبر فكان خيرا له) • نسال الله يا أخى أن نكون من الصابرين ان شاء الله ، فى المقابلة القـادمة سوف نستكمل ما كنا نتحدث فيه الآن • أراك على خير باذن الله» •

يتضح من هذا الاقفال الجيد مدى تحمل المرشد النفسى المسئولية مع المسترشد ومشاركته اعباءها ، فلم يلق باللوم على المسترشد،ولم يهدده ولم يحمله المسئولية وحده • وكان هـذا واضحا من اسلوبه الذى تميز بصيغة الجمع فى كلامه مثل : (عاتقنا نحن الاثنين) ، (اننا لم نحرز) ، و (ينعم الله علينا بالشفاء) ولم يكن المرشد النفسى متحاملا على المسترشد ، بل كان يجادله بالتى هى أحسن،مبينا له اهمية مساعدته ومساهمته الايجابية فى التغلب على صعوباته بنفسه ، مشجعا له القيام بدوز فعال فى اعادة النظر حول حالته ، لعله يدلى باية معلومة جـديدة تفيد فى تطورها وتقدمها ، غارسا فيه الامل وفى نفسه الثقة ، بأن الله عز وجل لا ينسى عباده المؤمنين المخلصين ، فسبحانه وتعالى دائما يأخذ بناصيتهم وينجيهم ويفرج كربهم مهما كان نوع هذا الكرب • الم يقل عز من قائل فى سورة الانبيـاء الآية (٨٨) : «ونجيناه من الغم وكذلك ننجى المؤمنين» صدق الله العظيم•هذه النماذج الجيدة للاقفال ومثيلاتها تترك فى نفس المسترشد أطيب الاثر واعمقه مما يسهم فى التئام الجراح التى يحس بها • ومن ثم ، يخرج المسترشد من عند المرشد وهو متلهف للعودة اليه مرة أخـرى • منتظرا موعـد المقابلة التالية ليسارع اليها ، حيث أنه قد أصبح مؤمنا بأن الامل فى الله وحده عز وجل وأن شفاءه بين يديه سبحانه وتعالى ، وما المرشد النفسى الا سبب من الاسباب التى يخصصها الله عز وعلا لتنفيذ قضائه فى الارض باذنه وأمره • ولعل هذا الشعور فى حد ذاته ، عندما يحسه المسترشد ، يعتبر كسبا كبيرا للعلاقة الارشادية العلاجية بين المرشد والمسترشد •

اقفـــال ردىء :

■ «يجب أن أعد نفسى للمسترشد الذى بعدك،لذلك أرجو أن تنتهى الآن مما نتحدث فيه • سوف أراك الاسبوع القادم» •

■ «انا آسف لقد انتهى الوقت الآن ، ولايمكننى أن استمع الى أية كلمة جديدة حول هذا الموضوع ، فلنؤجل الكلام فيه الى المقابلة القادمة»•

■ «الا ترى انك تجاوزت الوقت المحدد لك فى هذه المقابلة ؟ أرجو المعذرة ! ان أية دقيقة سوف أقضيها معك الآن ستكون على حساب غيرك»•

يتضح من هذه النماذج الرديئة للاقفال أن المرشد النفسى لم يمهد لمرحلة الاقفال نهائيا،حيث فاجأ المسترشد بانه يجب عليه ان يتركه فورا حتى يعد نفسه لاستقبال غيره،أو أنه ليس على استعداد للاستماع الى أية كلمةاضافية منه • بل تجـاوز المرشد النفسى حـد اللياقة المهنية عندما وبخ المسترشد بالاستنكار الاستفهامى الذى وجهــه اليه حتى يشعره بأنه تجـاوز الوقت المخصص له فى المقـابلة • بل تعـدى المرشد ذلك الى حـد تحميـله وزر وذنب لا دخل له فيه ، عندما أخـبره أنه سوف يستقطع من وقت غـيره لصالحـه هو • وقد تتسبب هذه النمـاذج الرديئة من الاقفـال فى حدوث اضطرابات فى تفكير المسترشد ، لانه توقف فجأة عما كان يتحدث فيه دون أن يكون مستعدا لذلك نفسيا • مما يترك فى نفسه خبرة غير سارة واثرا غير جيد •وقد ينتج عن هذا القطع المفاجىءالشعور بالذنب او الشعور بالاحباط فى بعض الاحيان مما قد يغير من نظرة المسترشد الى الارشاد والعلاجالنفسى بصورة عامة ، والى المرشد النفسى بصفة خاصة •

اقفـــال جيـــد :

□ «اعتقد أنه تبقى من وقتنا لهذه المقابلة عدد محدود من الدقائق • اذا كان لديك أية معلومة جديدة تحب أن تطرحها على فى المقابلة القادمة ان شاء الله ، يمكنك أن تعطينى فكرة سريعة عنها الآن» •

□ «لقد قارب وقت المقابلة على الانتهاء • اذا كان هنـاك أى شىء جديد تحب أن تضيفه ، فلا مانع من أخذ فكرة سريعة عنه الآن،ثم نستكمل حديثنا فيه فى المقابلة القادمة ان شاء الله» •

□ «ان جدولى اليوم مشحون بالمقابلات ، ولاسيما تلك التى تنتظرنى بعد هذه المقابلة • ولكن لاباس،امامنا متسع من الوقت يمكننا خـلاله أن نضع النقاط على الحروف بصورة عاجلة» •

يتضح من هذا الاقفال الجيد مدى اللباقة المهنية التى يتمتع بها المرشد النفسى،حيث انه حرص على الا يحرج المسترشد،والا يقطع تفكيره ، والا يتسبب فى توقفه عن الكلام بصورة مفاجئة . لقد مهد المرشد النفسى لمرحلة الاقفال باشارة مهذبة موجها بها نظر المسترشد الى ان المقابلة على مشرف الانتهاء ، وأن هناك دقائق معدودة تقفل بعدها المقابلة ، حتى يستعد لها وينهى ما تبقى من حديثه خلالها . وبالرغم أنه مرفوض تماما مناقشة أية معلومة جديدة فى مرحلة الاقفال ، الا أن المرشد النفسى ، من طابع الذوق المهنى ، شجع المسترشد على أن يلقى الضوء حول أية معلومة جديدة يريد أن يطرحها،ولكن بصورة عاجلة على أن تناقش تفصيلاتها فى مقابلة مقبلة. ان مجرد ابداء الرغبة من المرشد فى الاستماع الى المسترشد لعرض أى جديد حول حالته ولو بصورة عاجلة ، كفيل بأن يجعله يستجيب له ولذوقه المهنى استجابة ايجابية . فقد يخجل المسترشد من عرض أى جديد،فيؤجل الكلام عنه برمته الى مقابلة أخرى . وقد يسرده فى نقاط محددة مختصرة،مقتنعا بأنه من الافضل مناقشته جملة وتفصيلا فى مقابلة مستقلة . واستطاع المرشد النفسى بلباقة أن يوجه نظر المسترشد الى أنه مرتبط بمواعيد أخـرى فى مقـابلات تالية على مقابلته معه ، ولكنه لم يفقـده الامل فى ان يستكمل حديثه معه على الا يسهب فيه،مراعاة لشعور غيره من المسترشدين المنتظرين واللاحقين عليه . وكان ذلك بطريقة غير مباشرة وباسلوب مهذب بعيدا عن جرح أى شعور أو تحميلا لأى ذنب ولا وزر .

أنمـاط الاقفـال Type of Closing :

تتميز مرحلة الاقفال بتعدد الانماط،بحيث يختلف كل نمط عن الآخر بناء على نوع المقابلة ، نتيجة لحالة المسترشد ، ووفقا لاستراتيجية المرشد. ومهما اختلفت الاسباب التى تتوقف عليها الانماط المختلفة للاقفال،الا أنها لا تخرج فى مجموعها عن حالات متعارف عليها فى مجال الارشاد والعـلاج النفسى ، نذكر منها ما يلى :

أولا ــ نمط الاقفال العادى Type of Normal Closing :

تستدعى الاحوال العادية فى المقابلة الارشادية الى ان يختتمها المرشد النفسى ويقفلها بعبارات ودية وبأسلوب مجامل لايحمل أى معنى للتجريح، حيث ينهى حديثه مع المسترشد بكلمات طيبة ورقيقة تفيد بصراحة ، وتدل بوضوح على أن موعد اقفال المقابلة قد حان . ولا ننصح المرشد النفسى بأن يحفظ عبارات معينة ، ولا صيغة ثابتة مثل (الاكلاشيه) أو مثـل العلامة المسجلة لكى يستخدمها مع كل مسترشد فى كل مقابلة حتى يختتمها ويقفلها

بها . ولكننا نستعرض عددا من النماذج التى تدل على هذا النمط العادى للاقفال على سبيل المثـال ليسترشد به المرشـد ، وليس ليحفظه ويعيـده ويكرره فى كل مرة يقابل فيها مسترشد ، سوف نوردها على النحو التالى :

■ «لقد سعدت جدا بحديثك اليوم ، وارجو ان أراك على خـير فى المقابلة القادمة ان شاء الله» .

■ «أرجو الا تتردد فى أن تتصل بى اذا شعرت بحاجة ماسة تستدعى ذلك . ستجدنى ان شاء الله فى خدمتك» .

■ «أرجو الا تنسى موعدنا فى المقابلة القادمة . هناك أمور كثيرة اريد أن أتطرق اليها حتى نتباحث فيها معا ان شاء الله» .

■ «اذا لم تسمح لك الظروف بالحضور فى المرة القادمة ،ارجو التكرم بتبليغ السكرتير عن هذا الاعتذار حتى نلغى الموعد ، ونحدد موعدا آخر يكون ملائما لنا نحن الاثنين» .

■ «جزاك الله خيرا على حضورك الينا فى هذا المركز . نحن دائما فى خدمتك لمساعدتك فى اى أمر تحتاجنا فيه ، باذن الله» .

■ «اعتقد أن مقابلتنا كانت مثمرة اليوم لكل منا . أرجو ان تكون المقابلات القادمة مثمرة بنفس الدرجة ان شاء الله» .

■ «اذا تكرمت ، أرجو أن تحدد موعدا للمقابلة القادمة مع السكرتير وستجـدنى فى انتظارك ان شاء الله لاستكمال ما كنا نتحـدث فيه اليوم . وشكرا على تعاونك معنا» .

ثانيا ـ نمط الاقفال غير المنتهى

: Type of Closing of Unfinished Business

استخدم سيمكين (Simkin, 1976) هذا المصطلح ، العمل غـير المنتهى Unfinished business ليدل على المعلومة التى طرحت فى مرحلة البناء قبل مرحلة الاقفال بفترة زمنية وجيزة ، ولم تستكمل المناقشة حولها بسبب ضيق الوقت ، وبسبب الانتهاء من مرحلة البناء والدخـول فى مرحـلة الاقفال استعدادا لانهاء المقابلة ، مما يستلزم الامر الاشارة الى استكمال المناقشـة حولها فى مقابلة مقبلة .وفيمايلى عدد من النماذج لهذا النمط من الاقفال :

□ «بما ان وقت المقابلة قارب على الانتهاء ،ارى أنه من الافضل لنا ان نؤجل الكلام حول هذه النقطة التى بدأنا فيها الى المقابلة القادمة ان شاء الله» .

■ «هذه المعلومة تحتاج الى مناقشة عميقة، وأظن أن وقتنا لن يسمح لنا بذلك لانه على وشك الانتهاء ، ما رايك فى مقابلة أخـرى فى الاسبوع القادم ، الساعة ....؟» .

□ «أرجو الا تنسى موعدنا فى المقابلة القادمة . هناك أمور كثيرة لم نغطها بعد فى هذه المقابلة، ونريد أن نستكمل الحديث حولها فى المرة القادمة ان شاء الله» .

□ «هل ترى ان هذه المعلومة التى نناقشها الآن قد استوفت حقها ؟ ان كان هناك جديد حولها، فاننى أفضل أن نستكمل الحديث عنها فى المقابلة القادمة ان شاء الله لانه لا يوجد متسع من الوقت الآن» .

□ «سوف نبدأ فى المقابلة القادمة ان شاء الله من حيث انتهينا اليـوم حتى نستكمل مناقشتنا التى لم تنته بعد بسبب ضيق الوقت. أراك على خير فى الاسبوع القادم» .

ثالثا ـ نمط الاقفال التركيزى Type of Concentrated Closing :

يستخدم هذا النمط من الاقفال للتركيز على معلومة هامة طرحت فى المقابلة بهدف تعميق مفهومها فى ذهن المرشد والمسترشد على حد سـواء . فقد يستهدف اقفال المقابلة التركيز على مدى فهم كل من المرشد والمسترشد للآخر قبل الانتهاء منها . وقد يستهدف اقفال المقابلة التركيز على المطالب المكلف بانجازها كل من المرشد والمسترشد لتذكيرهما بما يجب عمله استعدادا للمقابلة التالية . وقد يستهدف اقفال المقابلة التركيز على أمر معين يشغل تفكير المسترشد، فيطمئنه المرشد بانه لن ينساه، وانه سوف يرعاه. وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على هذا النمط من الاقفال .

■ «سوف أسرد بصورة مختصرة ما فهمته من مناقشتنا اليوم ، واذا وجدت أى اختلاف بين سردى له، وبين ماكنت تقصده وتعنيه ، فارجو أن توضحه لى» .

■ «ليتك تسرد لى بصورة مختصرة أهم النقاط التى تناولناها فى هذه المقابلة، موضحا وجهتى نظرنا حولها» .

■ «لقد اتفقنا اذن على أن أتولى أنا الاتصال بالمستشفى للاستفسـار عن امكانية احالتك اليها لفحصك عضويا. وأنت بدورك سوف تأخذ معك كل الفحوصات الطبية التى أجريت لك حتى يطلع عليها المختصون بالمستشفى» .

■ «اطمئن جيدا من هذه الناحية ، سوف اتصل برئيسك فى العمل واستفسر منه عن الاسباب التى دعت الى نقلك من القسم الذى ترتاح للعمل فيه الى قسم آخر» .

ويجب على المرشد النفسى عندما يدخل مرحلة الاقفال ان يكون مستعدا لها، وأن يكون ممهدا لخصائصها، حيث يبدأ بصورة غير مباشرة فى تلخيص ما تم استعراضه فى المقابلة الارشادية منذ بدايتها وحتى نهايتها بصورة سريعة ومركزة . ثم يختتم هذه المرحلة بعبارات الاقفال التى سبق سرد نماذج منها، وفقا للنمط الذى تمثله على أن تكون قصيرة ووافية. ثم يودع المرشد المسترشد بابتسامة دافئة منعكسة على وجه بشوش مصحوبة بمصافحة الايدى، مرافقا له حتى باب غرفة الارشاد النفسى ، فاتحا اياه ومنتظرا بجواره حتى يختفى المسترشد عن نظره نهائيا . ان هذه العبارات الجيدة التى تقفل بها المقابلة هى آخر ما يسمعه المسترشد من المرشد ، وأن هذه الابتسامة الدافئة هى آخر ما يراه على وجهه عند وداعه، مما يترك فى نفس المسترشد أطيب الاثر وأعمقه، كله أمل وثقة فى أن الله سبحانه وتعالى سوف يساعده على يديه لمواجهة صعوباته والتغلب عليها وعبور أزماته وازالتها.

ونريد أن نؤكد على المرشد النفسى ونحذره من استخدام نهايات وهمية وأنماط للاقفال مصطنعة لانها سوف تنسف المقابلة الارشادية من أساسها ، اذا اكتشفها المسترشد أو أحس بها . كما نحذره من سوء الظن به . أو رميه بالغباء أو الغفلة، فليكن معلوما لديه أن المسترشد على وعى كامل بكل مايدور حوله ولاسيما اذا كان طرفا فيه . لذلك ، فنحن ننصح المرشد النفسى أن يكون صادقا مع نفسه ، أمينا على مهنته ، مراعيا الله فى عمله ، فيتواصل مع المسترشد فى مرحلة الاقفال جيدا ، وينهى المقابلة بمهارات الاقفال المترقبة منه كممارس مهنى له كفاءته التى تميزه عن غيره. وليكن اتصاله اللفظى معه على خير وجه ، معبرا عنه بالعبارات التى تتسم بالدفء والتشجيع والامل وفقا لما سبق سرده من النماذج الواردة فى أنماط الاقفال الثلاثة . كما يجب على المرشد النفسى أن يتواصل مع المسترشد تواصلا غير لفظى على احسن ما يكون هذا التواصل، فلا يصطنع الابتسامة ولا يرسمها ببرود على شفتيه، ولا يتكاسل فى النهوض من مكانه عند وداعه، ولا يتراخى فى مد يديه عند مصافحته، ولا يتأخر فى خطواته عند مرافقته، ولا يتوانى فى فتح الباب له ، ولا يغلقه مباشرة خلفه بعد الخروج من عنده، مما يشجعه على العودة مرة أخرى اليه .

الخـــــلاصة

يشترك كل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى فى مقابلات أساسية تلى المقابلة الابتدائية ، وبالاضافة اليها • تتصف هذه المقابلة بكونها مقـابلات تشخيصية وعلاجية ، ولا يختلف هذان النوعان من المقابلات فى خصائصهما أو مهاراتهما أو فنياتهما،ولكنهما يختلفان فى الهدف الاساسى لكل منهما • ويركز الهدف الاساسى للمقابلة التشخيصية على التاكد من حالة المسترشـد التى تم التعرف عليا بصفة مبدئية فى المقابلة الابتدائية حتى يكون التشخيص سليما وصحيحا ، بينما يركز الهدف الاساسى للمقابلة العلاجية على تنفيـذ الاستراتيجيات الارشادية المعالجـة التى رسمها المرشد النفسى بنـاء على تشخيصه لحالة مسترشده سواء أكانت مبنية على أسس وقائية،أم انمائية، أم علاجية حتى يتغلب على أزماته النفسية • وينتظم المرضى النفسيون فى عدد من المقابلات التشخيصية والمقابلات العلاجية حسب حالة كل منهم حتى يصلوا فى النهاية الى حالة الاتزان النفسى التى ينشدونها جميعا •

وتركز المقابلات التشخيصية والعلاجية على تدعيم المحتوى البنائى لكل مقابلة من مقابلاتها من أجل تحقيق الاهداف التى وضعت وحددت فى المقابلة الابتدائية •ويتم هذا التدعيم بناء على المساهمة الفعالة من المسترشد نفسه، وذلك بتقديم نفسه بالشكل الذى يحسه ويشعر به فى اللحظة التى ينتظم فيها مع المرشد النفسى فى أية مقابلة ارشادية،حيث أن انفتاحه على نفسه وعلى خبراته السارة والمؤلمة طوال فترة حياته يمكنه من التعبير عن مشكلاته فى اطار طموحاته ومخاوفه المتداخلة مع نظام قيمه ومثله فى المجتمـع الذى يعيش فيه • ومن ثم ، يمكن للمرشـد النفسى أن يشخص حـالته بدقـة وموضوعية ، وأن يضع استراتيجياته الارشادية المعالجة التى تحقق تنمية شخصية المسترشد وتعديل سلوكه •

ولاتختلف أى من المقابلات التشخيصية أو المقابلات العلاجية عن المقابلة الابتدائية فى كونها تتكون من ثلاث مراحل أساسية هى مرحلة الافتتاح ، ومرحلة البناء،ومرحلة الاقفال،بينما تختلف المقابلات التشخيصية والعلاجية عن المقابلة الابتدائية فى الاهداف والمحتوى•وتجدر الاشارة الى أنه لايوجد انفصال فعلى بين هذه المراحل الثلاث،ولكن المرشـد النفسى يراعى هـذا التكوين فى ذهنه فقط حتى ينظم عمله ويرتب فكره بما يساعده على التحرك بالمقابلة الارشادية من بناء علاقة انسانية مهنية دافئة مع المسترشد ، الى انعاش ذاكرة كل منهما حول مادار فى المقـابلات السابقة ، الى الاستعداد لاستكمال ما بدء فى تنفيذه من استراتيجيات فيها ، الى استخدام المهارات

والفنيات اللازمة لتنفيد هذه الاستراتيجيات على أكمل وجه ، الى تلخيص محتوى المقابلة وما تم خلالها، الى اتخاذ التوصيات اللازمة بشأنها ، ثم في النهاية الى اقفالها

تعتبر مرحلة الافتتاح نقطة البدايه التى يبدأ عندها المرشد النفسى اية مقابلة ارشادية ، تشخيصية كانت ام علاجية، حيث يتقرر خلالها ما يحتمل طرحه للمناقشة حول حالة المسترشد وتبدأ هده المرحلة عادة بمبادرة المرشد النفسى فى المناقشة ، استكمالا لما دار بينه وبين المسترشد فى المقابلات السابقة .لذلك ، فان المرشد النفسى يتحمل المسئولية كاملة فى البدء بافتتاحها بالممارسة الجيدة التى تدعم العلاقة بينهما ، والتى تحرك المقابلة بانسياب منطقى للمرحلتين المتتاليتين ، البناء والاقفال وتحدد خصائص مرحلة الافتتاح بطريقتين أساسيتين يتبعهما المرشد النفسى هما : طريقة بناء الالفة بينه وبين المسترشد ، وطريقة الوعى الفكرى الذى ينميه عند المسترشد، مما يمكن المرشد من ممارسة مهنة الارشاد النفسى بصورة جيدة وفعالة .

تتميز طريقة بناء الالفة بين المرشد والمسترشد بغرس الثقة فى نفس المسترشد حول طبيعة الارشاد والعلاج النفسى بصورة عامة، وحول امكانيات المرشد النفسى المهنية بصفة خاصة، مما ينتج عنهما علاقة انسانية مهنية تتسم بالدفء والتعاطف ضمن الاطار العام للمقابلات التشخيصية والعلاجية التى ينتظم فيها الطرفان . وبالرغم أن بناء الالفة قد بدأ فيها فى المقابلةالابتدائية الا أنه يستلزم تجديدها فى كل مقابلة تالية لها، حيث أنه كلما تراكمت هذه الالفة وازدادت، وكلما دعمت وقويت خلال المقابلات التشخيصية والعلاجية المتتالية، كلما اقترب المرشد النفسى من تحقيق اهداف استراتيجياته الارشادية المعالجة، وكلما اقترب المسترشد من عبور ازماته النفسية التى يعانى منها. وبالتالى فان الالفة التى غرس بذورها المرشد النفسى فى المقابلة الابتدائية ثم رواها ورعاها فى المقابلات التالية لها ، كفيلة بان تزيل حالة التوتر النفسى التى يكون عليها المسترشد عند البدء فى العملية الارشادية ، والتى قد تستمر معه عبر مقابلاتها الاولية المتتالية .

وقد تتداخل طريقة بناء الالفة مع الطريقة الثانية ، والوعى الفكرى، بحيث يصعب فصلهما عن بعضهما عند افتتاح المقابلة الارشادية ، ولاسيما اذا كانت الالفة موجودة فعلا بين المرشد والمسترشد ، مما يجعل المرشد لا يحتاج الى اية فتره زمنية مستقلة لبنائها ، ولكنه يعمل على تنميتها وتدعيمها خلال فترة تطبيق الوعى الفكرى وغرسه عند المسترشد . وعلى به حال لا يمكن للطريقة الثانية الوعى الفكرى، أن ترى النور الا بعد أن

يتأكد المرشد النفسى من يجاح تطبيق الطريقة الاولى ، بناء الالفة ، بصورة فعـالة ومؤثرة .

وتتميز طريقة الوعى الفكرى بالتعبير اللفظى عن مضمونها فيما يتعلق بالتوضيح والتفسير،وأحيانا بالشرح والتحليل للهدف الرئيسى من المقـابلة الارشادية ، وما يتفرع عنه من اهداف . كما أنها تتضمن تيصير المسترشد بحالته التى يعانى منها ، وتركز انتباهه على الصعوبات التى واجهته عند تكيفه مع البيئة التى يعيش فيها،والتى تسببت فى أزماته النفسية.وتختتم هذه الطريقة،بعد توضيح الاهـداف من المقابلة الارشادية وتفسيرها وبعـد تيصير المسترشد بحالته ، بتشجيعه على المساعدة فى توضيح بعض الامـور المتعلقة به ،والاسترسال فى الحديث عما جاء بخصوصه،والانفتاح عما يكنه فى نفسه ويكبته فى اللاشعور عنده .

ويتدرج المرشد النفسى من مرحلة الافتتاح الى مرحلة البناء بعـد أن يطمئن تماما الى اتمام تنفيذ طريقتى بناء الالفة والوعى الفكرى بالكيفية المرجوة منهما،وبعد أن يكون المسترشد مستعدا للدخول فى المرحلة البنائية بحماس وتقبل . وتبدأ مرحلة البناء عادة بمناقشة حالة المسترشد بالتفصيل من جميـع جوانبها لمعـرفة الدوافع والاسباب التى أدت اليها حتى يمكن تشخيصها وعلاجها على أسس علمية سليمة.وبالرغم أن الشكل العام لحالة المسترشد يتحدد بصورة مبدئية فى المقابلة الابتدائية،ويتضح ملامحها رويدا رويدا فى مرحلة الافتتاح لكل مقابلة،الا أن الهدف الاساسى لمرحلة البناء هو تحديد هذه الملامح بصورة قاطعة،مما يدعـم تشخيصها النهائى،ويحـدد علاجها على أساس مدروس لا يقبل الشك. ويتوقف نجاح هذه المرحلة على خبرة المرشد النفسى وكفاءته فى ممارساته المهنية ، ووفقا لفلسفته الارشادية وما تتضمنها من نظريات ومدارس تحدد وتشكل منهجه الارشادى المعالج للحالات التى يتعامل معها . وعموما لايخرج معظم المرشدين النفسيين فى مقابلاتهم الارشادية عن اتباع خطوط عريضة فى ممارساتهم لبنـاء المقـابلة التشخيصية والعلاجية . وتمثل هذه الخطوط العريضة : اكتشاف النفس، تواصل النفس وتطابق النفس .

يحاول المرشد النفسى أن يساعد المسترشد على أن يرتاد نفسه ويكتشفها فى بداية مرحلة البناء لأية مقابلة ارشادية ، وذلك بتشجيعه على مناقشـة أموره كلها بلا خوف ولا تردد،بلا خجل ولا مداراة حتى ينفتح على نفسه فيعى ويدرك الارتباطات القوية بين مفهومه لذاته وبين الاتجاهات المختلفة المؤثرة عليها،ومما تعكسه من آثار تشكل سلوكه العام . ولن يتحقق هـذا

الا بمساهمة المسترشد الايجابية فى تحمل المسئولية نحو احداث التغيير فى سلوكه ، وذلك خلال الاتصال (التواصل) الجيد بين المرشد والمسترشد مما يسهم فى امكانية اقناعه بقدرته على احداث التغيير اذا رغب فيه .

ويحاول المرشد النفسى أن يساعد المسترشد بعد ذلك على ان يتواصل مع نفسه فيتحدث عنها وكأنه وجدها وملكها،وليس على اعتبار أنها تمثل جزءا منفصلا عن كيانه وذاته.ولن يستطيع المسترشد ان يتواصل مع نفسه قبل أن يتواصل مع المرشد النفسى أولا. واجمع المشتغلون فى مجال علم النفس الارشادى والعيادى بان التواصل يتكون من شقين أساسيين هما : التواصل اللفظى والتواصل غير اللفظى. ويمكن أن يتحقق التواصل اللفظى بين المرشد والمسترشد خلال التعبيرات اللغوية التى يتضمنها عدد من الفنيات الممارسة فى المقابلة الارشادية مثل الصمت والانصات والايضاح والانعكاس والمواجهة ، والتفسير ، والتلخيص. اما التواصل غير اللفظى فيمكن أن يتحقق خلال الابتسامة والاماءة بالرأس والاتصال البصرى وانحناء جسم المرشد فى اتجاه المسترشد وقرب المسافة بينهما .

وتجدر الاشارة الى عدم المغالاة فى الاتصال اللفظى وغير اللفظى ولاسيما اذا كان طرفا المقابلة الارشادية من جنسين مختلفين أو من فئتين عمريتين متباعدتين. ولو أننا نفضل ونؤكد على أن يكون الطرفان فى نفس الجنس طبقا للشريعة الاسلامية الحنيفة،وكذلك يفضل أن يكونا متقاربين فى السن حتى يستطيع كل منهما أن يفهم الآخر نظرا لعدم وجود فجوة الاجيال بينهما. وتصل هذه الفترة (فترة تواصل النفس) الى نهايتها عندما يتغير اتجاه المسترشد كلية من سلبية مطلقة الى فهم واع وادراك كامل للنفس .

ويحاول المرشد النفسى أن يصل بالمسترشد بعد ذلك الى الفترة النهائية من مرحلة البناء التى تسمى تطابق النفس . وتتميز هذه الفترة بوعى المسترشد وادراكه بمشاعره الداخلية وعالمه الخارجى ومحاولة تطابقهما على بعضهما. ويتضمن تطابق النفس معنى التحدى للنفس،حيث يتقبل المسترشد كل جديد فى سلوكه ويمارسه برضاء تام دون تردد ولا خوف،ولن يتحقق هذا ما لم يكن المسترشد مستعدا للتغيير وملتزما بسلوكه الجديد وبممارسته. ولن يستطيع المرشد النفسى ان يساعد المسترشد على تحقيق هذا التطابق ان لم يكن هو شخصيا متمتعا به أولا.ويعنى تطابق النفس أن يكون الفرد صادقا فى قوله وعمله،يقول مايفعله،ويفعل ما يقوله،لا انفصال ولا انفصام بين القول والعمل. وعرف روجرز (Rogers) تطابق النفس بمعنى تحريك المسترشد من الاطار المرجعى الخارجى الذى يمثل سلوكه الى الاطار

المرجعى الداخلى الذى يمثل قيمه حتى يتطابق الاطاران٠ثم وصف روجرز الاطار المرجعى الخارجى بأنه يمثل النفس الواقعية للفرد،والاطار المرجعى الداخلى بأنه يمثل النفس المثالية للفرد،وحث المرشد النفسى الجيد،والكفء فى عمله على أن يساعد المسترشد حتى تنطبق نفسه الواقعية على نفسه المثالية ليحقق تطابق النفس،فيصبح الفرد بعد ذلك سليما ومعافيا ٠

وتأتى مرحلة الاقفال عند نهاية المقابلة الارشادية وختامها٠ وقد تقفل المقابلة وتنتهى بناء على قرار مشترك من المرشد والمسترشد دون الالتزام بالمرور على مراحلها التلقائية،مرحلة الافتتاح ومرحلة البناء ، أوقبل أن تستوفى كل مرحلة منها حقها المهنى،اذا وجدا أنه لاضرورة لاستكمال المقابلة ولا ضرورة للاستمرار فيها٠ ويكون هذا الاقفال المفاجىء نتيجة للظروف المحيطة بحالة المسترشد بصفة عامة ، أو نتيجة لرغبة أحد الطرفين،المرشد أو المسترشد ، واصراره على ذلك لعوامل شخصية أو عوامل مهنية ٠ وقد تنتهى العلاقة الارشادية بين المرشد والمسترشد عقب المقابلة الابتدائية مباشرة٠ أو بعد الانتظام فى عدد من المقابلات التشخيصية والعلاجية٠ وعموما لكل مقابلة ظروفها الخاصة بها وباقفالها ، ولكل حالة ظروفها الخاصة بها، والخاصة بتوقف المقابلات الارشادية التى تناولتها ٠

ويقع المرشد النفسى المبتدىء فى حيرة عندما يدخل مرحلة الاقفال أو يقترب منها،حيث قد يفلت منه الزمام وتطغى مرحلة البناء عليها،وينتهى الوقت المخصص للمقابلة دون أن يكون مستعدا لاقفالها،فتنتهى المقابلة دون أن تقفل وفقا للانماط الفنية المتعارف عليها فى مرحلة الاقفال٠ لذلك، على المرشد النفسى حديث التخرج أن يكون على وعى تام بالفترات الزمنية المقترح تخصيصها لكل مرحلة من مراحل المقابلة بحيث لا تطغى فترة زمنية لمرحلة على الفترة الزمنية المخصصة للمرحلة الاخرى ٠ هذا مع العلم انه ليس هناك حدود فاصلة بين كل مرحلة وأخرى،وانما هذه الفواصل المصطنعة تكون فى ذهن المرشد النفسى الجيد حتى يتمكن من التحرك بالمسترشد من مرحلة الى أخرى محققا أهداف كل منها بما يعود بالفائدة على المسترشد من تنمية لشخصيته وتعديل سلوكه ٠

ويجب على المرشد النفسى أن يبذل قصارى جهده ليرضى المسترشد ويغرس الامل فى نفسه،ويشعره بانه استفاد فعلا من المقابلة التى حضرها، وانه حقق فائدة منها مهما كان نوعها أو حجمها حتى يجعله يخرج من عنده دون أن يحمل فى نفسه أى أثر سىء من المقابلة،ولا أية خبرة مؤلمة للعلاقة الارشادية بينه وبين المرشد النفسى ٠ كما يعمل المرشد على مساعدة

المسترشد وتشجيعه على المساهمة فى وضع الخطط المستقبلية للعملية الارشادية المعالجة حتى يشعر بمسئوليته نحو نفسه ، ويشعر بدوره الفعال نحو الامتثال للشفاء • كما يعمل المرشد النفسى على التمهيد لمرحلة الاقفال بحيث يجعل المسترشد مستعدا لها،مما يحتم عليه عدم طرح أية معلومة جديدة يرغب فى بحثها أو مناقشتها • كما وعلى المرشد النفسى الجيد والكفء فى عمله أن يلتزم بالانماط الثلاثة المتعارف عليها فى مرحلة الاقفال وهى : نمط الاقفال العادى المتميز بالعبارات الودية والاسلوب المجامل الذى لا يحمل أى معنى للتجريح ، ونمط الاقفال للعمل غير المنتهى المتميز بتأجيل المناقشة حول معلومة طرحت فى مرحلة البناء قبل الدخول الى مرحلة الاقفال بفترة قصيرة،ولم تستكمل المناقشة حولها،ونمط الاقفال التركيزى المتميز بالتركيد على معلومة هامة طرحت فى المقابلة بهدف تعميق مفهومها فى ذهن كل من المرشد والمسترشد قبل الانتهاء من المقابلة •

تمارين للمناقشة

أولا : «لا تختلف المقابلة التشخيصية عن المقابلة العلاجية فى خصائصها أو مهاراتها أو فنياتها ، ولكنهما يختلفان فى الهدف الاساسى لكل منهما» .

- ناقش هذه العبارة بشىء من التفصيل .

ثانيا : «تتميز طريقة بناء الالفة بين المرشد والمسترشد بغرس الثقة فى العملية الارشادية بصورة عامة، وتكوين الاتجاه الصحيح حول المرشد النفسى بصفة خاصة» .

- عرف الالفة كيف تستخدم طريقة بنائها فى تدعيم العلاقة الارشادية بين المرشد والمسترشد .

ثالثا : «أذكر خمسة امثلة على الممارسات الرديئة لبناء الالفة بين المرشد والمسترشد ، وخمسة أمثلة أخرى تدل على الممارسات الجيدة لبنائها مع التعليق على كل من النوعين الممارسين .

رابعا : «تعتبر طريقة الوعى الفكرى احدى طريقتين أساسيتين ، تستخدمان فى تحديد خصائص مرحلة الافتتاح» .

- اشرح طريقة الوعى الفكرى ، موضحا خطواتها الثلاث التى تتضمنها ، مع ذكر مثال واحد فقط يدل على الممارسة الرديئة فى تطبيقها، ومثال آخر يدل على الممارسة الجيدة فى تطبيقها لكل خطوة من خطواتها الثلاث .

خامسا : «تتكون مرحلة البناء فى اية مقابلة ارشادية من خطوط عريضة نكاد تكون واحدة فى اطار الممارسة العامة لمهنة الارشاد النفسى» .

- اكتب مذكرات مختصرة عن كل من هذه الخطوط العريضة ، موضحا أهم ما تتميز به كل منها .

سادسا : «تقع على المرشد النفسى مسئولية كبيرة فى مساعدة المسترشد على أن يرتاد نفسه ويكتشفها» .

- وضح هذه العبارة فى ضوء النقاط المحددة التى يستنير بها المرشد

بالنفس فى تحمله لهذه المسئولية ، مع ذكر ثلاثة امثلة تدل على ثلاث من هذه النقاط .

سابعا : «لايخرج مفهوم التواصل فى محتواه عن كونه يتضمن شقين اساسيين ، لا ثالث لهما» .

■ بين هذين الشقين لمفهوم التواصل، مركزا على الفروق الاساسية بينهما مع ضرب أمثلة توضيحية لكل منهما .

ثامنا : «ينصح المؤلف بعدم المغالاة فى التواصل اللفظى، والتواصل غير اللفظى اذا كان طرفا المقابلة ، المرشد والمسترشد ، من جنسين مختلفين ، أو من فئتين عمريتين متباعدتين» .

■ استعرض وجهة نظرك حول هذه النصيحة مدعما رايك باسس منطقية .

تاسعا : «اذكر سبعة مؤشرات يمكن ان تحطم التواصل بين المرشد والمسترشد وسبعة مؤشرات أخرى يمكن أن تسهم فى بنائه» .

عاشرا : «استخدم كارل روجرز مصطلحى الاطار المرجعى الخارجى والاطار المرجعى الداخلى، كما استخدم مصطلحى النفس الواقعية والنفس المثالية ليدل على تطابق النفس» .

■ تناول كل من هذه المصطلحات بالتفسير، مبينا علاقتها بمفهوم تطابق النفس .

حادى عشر : «قدم نموذجين، يمثل أحدهما الممارسة الرديئة ، ويمثل الاخر الممارسة الجيدة لتحقيق تطابق النفس، مع التعليق على كل نموذج قدمته» .

ثانى عشر : «استعرض وجهتى نظر كل من المرشد النفسى، والمسترشد حول الاسباب والدوافع التى تؤدى الى اقفال المقابلة ، أو انهاء العلاقة الارشادية بشكل مفاجىء وبصورة استثنائية» .

ثالث عشر : «اشرح الصعوبات التى تواجه المرشد النفسى المبتدىء، او حديث التخرج عندما ينتقل الى مرحلة الاقفال ، مع ذكر أمثلة توضيحية تؤكد شرحك ، ومبينا كيفية التغلب على هذه الصعوبات» .

رابع عشر : «ما الاعتبارات الهامة التى يجب أن يراعيها المرشد النفسى عند اقفال المقابلة الارشادية ؟» .

■ اذكر مثالا واحدا لكل من الاقفال الردىء والاقفال الجيد ، مع التدعيم بالتعليق على كل منهما .

خامس عشر : «يمكن انهاء المقابلة الارشادية بثلاثة انماط للاقفال ، متعارف عليها فى مجال الارشاد والعلاج النفسى» .

■ تكلم عن الفروق المميزة لكل من هذه الانماط الثلاثة بشىء من التفصيل .

سادس عشر : «استعرض ثلاثة نماذج توضيحية لكل نمط من انماط الاقفال الثلاثة ، مع التفسير المختصر لكل من هذه النماذج .

سابع عشر : «حذر المؤلف من استخدام نهايات وهمية ، وانماط مصطنعة لاقفال المقابلة الارشادية» .

■ بين الحكمة من هذا التحذير .

■ بين المقصود بالنهايات الوهمية والاقفال المصطنع للمقابلة الارشادية ، مع ضرب الامثلة الدالة على ذلك .

■ بين وجهة نظرك حول الكيفية التى يجب أن تتميز بها نهاية المقابلة الارشادية ، والكيفية التى يجب أن يتم بها اقفالها .

الباب الخامس

فنيات المقابلة فى الارشــاد والعلاج النفسى

TECHNIQUES OF INTERVIEW IN COUNSELING AND PSYCHOTHERAPY

الفصل الحادى عشر

فنيات الفعل (١) : فنية التساؤل

الفصل الثانى عشر

فنيات الفعل (٢) : فنية المواجهة

الفصل الثالث عشر

فنيات رد الفعل

الفصل الرابع عشر

فنيات التفاعل

الفصل الخامس عشر

فنيات المسئولية

لا يمكن لأى مقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى أن تبلغ أهدافها أن لم يستخدم المرشد النفسى الفنيات اللازمة التى تسهم الى حد كبير فى تنفيذ الاستراتيجية الارشادية بما يحقق التنمية الشاملة لشخصية المسترشد ، والتعديل المؤثر الفعال فى سلوكه نحو الافضل • ويتوقف نجاح العملية الارشادية الكلية على مدى كفاءة المرشد النفسى فى استخدامه للفنيات التى تعلمها وتدرب عليها بما يحقق الفوائد المرجوة منها حيث أن المقابلة الارشادية بلا فنيات تعتبر كالجسد بلا روح •

ويمكن تصنيف الفنيات المستخدمة فى المقابلة الارشادية الى أربعة تصنيفات أساسية• يختص التصنيف الاول بفنيات الفعل التى تتمركز حول المرشد النفسى نفسه لانه يقع عليه العبء الاكبر فى المبادرة باستخدامها • ويختص التصنيف الثانى بفنيات رد الفعل حيث تتمركز حول المسترشد نفسه لان المرشد يستجيب بهذه الفنيات لما يقوله المسترشد وما يفعله داخل المقابلة•وتختص الفنيات الثالثة بالتفاعل بين المرشد والمسترشد حيث تعود المسئولية مرة أخرى الى المرشد النفسى فى ادارة المقابلة وتنشيط فعاليتها بان يحرك المسترشد فيها ليساهم ويشارك فى مناقشتها بصورة ايجابية• وتنفرد الفنيات الرابعة بتحمل المسئولية من جانب المرشد النفسى أمام الجماهير حول ما يصدر عنه من قول وعمل ، حول ما ينجزه من مهام وما ينتج عن خدماته التى يؤديها ، حول مدى الاستفادة من ممارساته المهنية • وهذا يتطلب تقويما شاملا للمتصلين بالعملية الارشادية ولاسيما فى مجال الممارسة التدريبية بمختبرات الارشاد والعلاج النفسى فى الجامعات •

الفصل الحادى عشر

فنيات رد الفعل (١) فنية التساؤل

ACTION TECHNIQUES (1) : QUESTIONING TECHNIQUE

- فنية التساؤل .
- دور المسترشد فى ممارسة فنية التساؤل .
- دور المرشد فى ممارسة فنية التساؤل .
- القواعد الاساسية فى ممارسة فنية التساؤل .
- الخـــــلاصة .
- تمــارين للمناقشـــة .

تعتبر فنيات الفعل (action techniques) العصب المحرك للمقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى حيث انها تمثل الجانب النشط فيها الذى يشجع طرفيها المرشد والمسترشد على الكلام، وتبادل الحديث، والمشاركة فى المناقشة. وتسهم فنيات الفعل فى تعميق العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد لانها توفر الوسائل الفعالة التى يمكن أن يختبر بها المرشد النفسى كفاءته المهنية ومدى تطورها، انفعال المسترشد ومدى استجابته لها، تاثيرها على حالته ومدى تقدمها، وتاثيرها على شخصيته ومدى تنميتها. وسوف نتناول عدد من هذه الفنيات على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر فى هذا الفصل والفصل القادم ان شاء الله.

فنيــة التســاؤل

QUESTIONING TECHNIQUE

يعتبر التساؤل الاداة الاساسية التى لا يستطيع المرشد النفسى أن يستغنى عنها نهائيا، على اعتبار أنها الوسيلة الفعالة والمؤثرة فى افتتاح المقابلة وبنائها واقفالها، فى تشخيص الحالة وعلاجها وتقويمها، وفى مساعدة المسترشد على فهم نفسه وعبور ازماتها، والتى بدونها يشعر المرشد النفسى انه بلا أجنحة يحلق بها فى جو المقابلة الارشادية، وبلا زورق يطفو به على سطحها، ولاغنى عن التساؤل فى اية مقابلة مهما كانت، وفى اى مجال تكون. فطالما أن هناك مقابلة بين شخصين، فلابد ان يكون هناك حديث بينهما، ولن يخلو هذا الحديث من سؤال موجه لأحدهما، واستجابة صادرة له عن الآخر. ومن ثم، فان فنية التساؤل (questioning technique) تعتبر الجرعة المنشطة للمقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى لما تحدثه من فعل وحركة.

وتعتبر فنية التساؤل الوسيلة الأساسية لارتياد المجهول واكتشاف الغامض فيما يتعلق بحالة المسترشد من جميع جوانبها. وتفيد فنية التساؤل فى الحصول على كافة المعلومات اللازمة عن حالة المسترشد، فى تشجيعه على التعبير عن نفسه بحرية وطلاقة، فى مساعدته على اختبار مشاعره وأفكاره، فى الاخذ بيديه لابداء رأيه وتقديم مقترحاته، كما انها تفيد المرشد النفسى فى تحديد أسس تشخيصه وعلاجه، فى وضع استراتيجياته، وفى تحقيق أهدافه.

ويعتبر التساؤل الجيد نموذجا حسنا لتنمية التواصل بين المرشد النفسى

والمسترشد ، وبين المسترشد ونفسه ، وبين المسترشد والآخرين · وقد أشار مالونى ووارد (Maloney & Ward, 1976) الى أن أسئلة المعالج النفسى تسهم الى حد كبير فى بناء المقابلة الاكلينيكية وتقدمها ، اذا استخدمت بكفاءة عالية وفنية جيدة ·

وقد يقع المرشد النفسى المبتدىء ، أو حديث التخرج فى منزلق فنية التساؤل ، حيث يسال المسترشد من أجل التساؤل فقط ولا شىء غير التساؤل · ويتصف المرشد النفسى غير الكفء فى عمله بأنه يقذف بالاسئلة عشوائيا بلا معنى وبدون مناسبة فى وجه المسترشد ، ودون أدنى اعتبار لتحقيق أى هدف · وقد تتسبب أسئلة هذا النوع من المرشدين النفسيين فى زيادة اضطراب المسترشد بدلا من اعانته على ازالته ، وقد تتسبب فى مقاطعة حديثه بدلا من مساعدته على الاسترسال فيه ، وقد تتسبب فى احراجه وعقد لسانه بدلا من تشجيعه على اطلاقه · ويزداد الامر سوءا عندما يلاحظ المسترشد ترنح المرشد النفسى فى هاوية التساؤل ومنحدرها عندما يشرد عن الاستماع الى الاجابة عما وجهه من أسئلة الى المسترشد ، أو اذا كانت أسئلته فارغة وخاوية وتافهة وهشة لاتستحق الاجابة عنها ولا الاستجابة اليها · ويزداد الامر خطورة عندما يشعر المسترشد بانه وضع فى مكان الاتهام ، وانه يستجوب أمام شرطى نصف الليل الذى يتصف عادة بأنه نصف فائق ونصف واع لما يدور حوله ، وبأنه نصف منتبه ونصف متيقظ لما يستفسر عنه ولما يستمع اليه · وقد تتحول المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى الى مهزلة عندما ينقلب الوضع فيها ويفلت الزمام من يد المرشد النفسى ، ويلتقط المسترشد منه الخيط ويبدأ فى ادارتها موجها له سيلا من الاسئلة والاستفسارات التى يستجيب لها المرشد النفسى بلا وعى فيجيب عنها بدافع الحماس الوهمى للمهنة ، وعن اقتناع زائف بانه وجد فيها لتلبية طلبات العميل (the client) ·

وقد يتبادر الى الذهن لأول وهلة اتجاه خاطىء حول فنية التساؤل ، وشرعية وجوبها على المرشد النفسى فقط واقتصارها عليه ، دون المسترشد وعدم أهليته لها وتحريم اسنادها اليه · وقد يعتقد البعض أن المرشد النفسى هو وحده الذى يملك حق التساؤل ، وأن المسترشد محكوم عليه دائما وابدا أن يجيب عن أسئلته · وقد يظن البعض ان المرشد النفسى هو المنبع الوحيد لالقاء الاسئلة فى المقابلة الارشادية وأن المسترشد هو المصب الوحيد الذى يتلقاها أو ان المرشد النفسى هو المصدر الوحيد لارسالها ، وأن المسترشد هو الموضع الوحيد لاستقبالها · وهذا يعنى ـ عن خطأ فى الفهم ـ أن المسترشد غير مصرح له بأن يسال ولا يمكن له أن يستفسر لان المرشد النفسى له حق

الامتياز فى السؤال فقط . هذا الاتجاه الخاطىء نرفضه أبدا ،ولا يوجد فرد ما فى اى مجال كان يقره أو يدعو اليه . ان للمسترشد الحق فى التساؤل والاستفسار تماما مثل الحق الذى يتمتع به المرشد النفسى ، غير أن طبيعة المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى تتطلب أن يحصل المرشد على كافة المعلومات اللازمة عن المسترشد،وأن يشجعه على ارتياد نفسه واكتشافها ، وأن يساعده على التواصل معها ومع الآخرين،حتى يصل به فى النهاية الى ان يتطابق مع نفسه من أجل تنمية شخصيته وتعديل سلوكه . ولن يتمكن المرشد النفسى من تحقيق كل هذه الاهداف ما لم يكن ممسكا بيديه بزمام الامور وما لم يكن يدير بنفسه المقابلة الارشادية ، متحركا بها وفق الاستراتيجية التى رسمها. ومن ثم،فان هذه الاسئلة الهادفة التى يوجهها للمسترشد تعتبر المحرك الاساسى للمقابلة الارشادية نحو تحقيق أهدافها المنشودة. وهذا لا يمنع بأى حال من الاحوال – وقد سبق الاشارة اليه فى موضع سابق – أن يشجع المرشد النفسى المسترشد على أن يستفسر عن حالته وأن يستوضح كل أمر فيها ، وأن يعى ابعادها ، وأن يدرك درجة تطورها ، ولن يتسنى له ذلك ما لم يسال ويستفسر بدوره عن كل كبيرة وصغيرة تتعلق به لانه حق مكتسب له لا نزاع فيه . ولكن ما قصدنا اليه ،ألا تتحول المقابلة الارشادية الى جلسة للثرثرة العامة ،ولاستنزاف المجهود ، ولمضيعة الوقت دون أن يتحقق منها أى هدف يصبو اليه الطرفان ، المرشد والمسترشد .

وبناء عليه ،ان فنية التساؤل تزداد قيمتها ،وتؤثر فاعليتها عندما تتبادل ممارستها بين المرشد والمسترشد على أسس مدروسة لتحقيق الاهداف المنشودة وعلى المرشد النفسى أن يتولى الدور القيادى فى استثمارها بناء على استراتيجياته التى رسمها ويتبعها من اجل مساعدة المسترشد على تخطى صعوباته فى تكيفه ،وعبور أزماته التى تؤرقه . وحتى يتحقق ذلك ، على المرشد النفسى أن يغربل كل ما يتزاحم الى ذهنه من اسئلة لتنقيتها واختيار الانسب منها حتى تتلاءم مع الهدف الذى يريد أن يحققه باستخدامها . وعلى المرشد النفسى الامين على مهنته والمخلص فى عمله أن يسال نفسه بصراحة وموضوعية قبل ممارسة هذه الفنية ، قبل أن يطرح أى سؤال على المسترشد ، وقبل أن يستخدم اى سؤال فى المقابلة ، ان كان هـذا السؤال سوف يدفعها نحو تحقيق أهدافها ، أو سوف يوقفها ، سوف ينطلق بها ، أو سوف يشل حركتها ، سوف يدعم تاثيرها ، أو سوف يبطل مفعولها ، كما عليه ، لما يتصف به من خاصية القدرة على التوازن بين الامور ،الا يعتقل

حرية المسترشد فى طرح أسئلته ، والا يجعله يغالى ويتطرف فى طرحها،كما عليه ألا يسلم ادارة المقابلة للمسترشد ، والا يعزله نهائيا عنها.ان المشاركة الايجابية والمساهمة الفعالة من جانب المسترشد فى ادارة المقابلة ضرورة حتمية تفرضها استراتيجيات الارشاد والعلاج النفسى على كافة المستويات ولكن تسليم الادارة كلية له ووضع المرشد النفسى فى موضع المتفرج اتجاه مرفوض من جميع الممارسين فى المجال الارشادى والعيادى على اختلاف فلسفاتهم ومدارسهم المهنية .

دور المسترشد فى ممارسة فنية التساؤل

COUNSELEE'S ROLE OF PRACTICING QUESTIONING TECHNIQUE

لقد سبق الاشارة والتنويه الى أننا يجب الا نغفل دور المسترشد فى ممارسة فنية التساؤل،وان من حقه أن يسأل كما يشاء،فليس هناك أى حجر على حريته فى الاستفسار عما يكون غامضا عليه فيما يتعلق بحالته وذاته، فيما يتعلق بدورنا فى مساعدته،وفيما يتعلق باتجاه الآخرين نحوه.كما انه ليس هناك أى حكر لممارسة هذه الفنية وجعلها قاصرة على فرد دون الأخر. فالحرية مكفولة لطرفى المقابلة فى تبادل الاسئلة،والاحترام واجب ملزم للطرفين عند طرح أى سؤال وعند الاجابة عنه ، دون ابداء أى مظهر من مظاهر التجاهل المزوج بالاستهتار والسخرية،ومن ثم،فان مظاهر التواصل الجيد بين المرشد والمسترشد مثل الانصات الجاد ، الصمت الايجابى ، الاستجابة التلقائية لأى سؤال يطرح يجب أن يكون بمثابة علامات مميزة للعلاقة الانسانية المهنية بينهما منذ اول لحظة يجتمع فيها الاثنان فى المقابلة الارشادية .

وبناء عليه،لن تكون هناك اية حساسية،أو سوء فهم فى طرح الاسئلة من جانب الطرفين،المرشد والمسترشد. فلن يسىء المرشد النفسى الظن بالمسترشد عندما يوجه اليه سؤالا ما ،فيعتقد – عن سوء فهم – أنه قصد به اختباره، وامتحان خبراته،والتشكيك فى قدراته وامكانياته.وبالتالى سيكون رد فعله واستجابته اليه محددة لاتجاه غير سليم نحو المسترشد يتسم بالكره والبغضاء. ومن جهة أخرى،لن يسىء المسترشد الظن بالمرشد النفسى عندما يلاحقه باستفساراته واسئلته المتتابعة والمتتالية والتى لا تنتهى،فيعتقد – عن سوء فهم – أنه فى مركز الضعف،وأنه وقع تحت سلطته وسيطرته ، وبأن لا حول ولا قوة له الا بارادته،مما يحوله الى شخص مقاوم،ومدافع،ومهاجم ، عن

طريق تساؤلاته واستفساراته المنطلقة والمصوبة فى الاتجـاه العكسى لتصيب المرشد النفسى ٠

وعلى المرشد النفسى الجيد ،والكفء فى عمله انيكون حذرا بقدر الامكان فى الاستجابة لما يطرحه المسترشد من اسئلة ،وان يعى جيدا نوعيتها ، وان يدرك بعناية الهدف والقصد منها حتى لا ينزلق فى هاوية الاستجابة الزائفة لها والتردى فيها ،فيتخبط فى الاجابة عنها ، ومن ثم ،لن تصادف اجاباته هوى فى نفس المسترشد ، ولن تشبع حاجاته ، ولن تشفى غليله ، مما قد يثير الاشمئزاز فى نفسه من العملية الارشادية ككل بصورة عامة ،ومن المرشد النفسى بصفة خاصة٠ ونتيجة لذلك ،قد يبدى المسترشد سخريته من كفـاءة المرشد النفسى ، والتشكيك فى امكاناته ٠ وبالتالى ،قد يشعر المسترشد بهوان المرشد وقلة حيلته وضعف قدرته ،فلم يقم له وزنا ولم يعره اهتماما ، ولم يكن له احتراما ٠ وبناء عليه ، تفقد المقابلات الارشادية جديتها وتتلاشى وكانها لم تكن عندما يتسيب منها طرفها الاساسى (المسترشد) ،ويعرض عنها ويخرج ولم يعد اليها ٠

وننصح المرشد النفسى بان تكون استجابته لأسئلة المسترشد تلقائية دون تصنع او تزييف لان المسترشد سوف يشعر بها ، ولن تخفى عليه طبيعتها٠ ويفضل أن يكون المرشد صادقا مع نفسه ومع مسترشده ،فيبدى اهتمامه بكل مايطرح عليه من أسئلة وينصت اليها جيدا ،ثم يلتقط فيها ما يرى أنه من الضرورى الاجابة عنها ،فتكون اجاباته صريحة وواضحة دون ان يكتنفها اى لبس ولا غموض،وان تكون بعيدة عن اى زيف او مواراة٠ وللمرشد النفسى مطلق الحرية فى أن يمتنع عن اجابة أى سؤال يجد لا ضرورة للاجابة عنه، أو يجد أنه ينال من سمعة الآخرين أو يفشى سرا لهم،أو يجد انه ينسبب فى مشكلات واضطرابات تمس حياتهم وما شابه ذلك من الاسئلة التى يجب أن يمتنع عن الاستجابة لها بحكم الامانة المهنية التى يلتزم بها ، بغض النظر عن ارضاء غرور المسترشدين أو نزواتهم أو حب استطلاعهم ٠ وبناء عليه، يجب على المرشد النفسى الا يتردد لحظة واحدة فى أن يعلن اعتذاره صراحة عن الاجابة عن مثل هذه الاسئلة ،مبينا الاسباب التى دعت الى هذا الاعتذار وذلك دون أدنى مجاملة لأى فرد كان،لان سمعته المهنية أغلى بكثير من ارضاء نفر من الناس على حساب كرامة الاخرين وسمعتهم ٠ وغنى عن القول ، أن المسترشد عادة يستفسر عن أمور تهمه متعلقة بحـالته وذاته، متعلقة بدور المرشد النفسى فى مساعدته ، ومتعلقة باتجاه الآخرين نحـوه ونحو ازماته،وهذا ماسوف نتعرض اليه ان شاء الله فى السطور القادمة ٠

استفسار المسترشد حول حالته وذاته :

مما لاشك فيه،ان المسترشد عندما يحضر للمقابلة مع المرشد النفسى ، ولاسيما لأول مرة،يكون فى حالة عامة من التوتر النفسى والاضطراب السلوكى التى تبدو عليه مظاهرها اللفظية وغير اللفظية. ويمكن أن يستدل على هذه الحالة من عباراته المبعثرة المرتعشة ونظراته الحائرة غير المستقرة وابتسامته المصطنعة التائهة. ويعتبر القلق علامة مميزة يوصف بها أى مسترشد ينتظم فى المقابلات الارشادية سواء أكانت ابتدائية أم تشخيصية ، أم علاجيـة ، ولاسيما اذا كان حديثا فيها،ولم يسبق له أية خبرة فى التعامل مع أية خدمة للصحة النفسية. وفى كل مرحلة يمر بها المسترشد من مراحل المقـابلة فى الارشاد والعلاج النفسى ، يحاول أن يطمئن على حـالته بأن يختبر مدى التطور والتقدم الذى حققته ، وأن يطمئن على نفسـه بأن يختبر المستوى الذى وصلت اليه . وغالبا يستهدف المسترشد من استفساراته وتساؤلاته ازالة حالة القلق التى تنتابه من حين الى آخر فيما يتعلق بحالته ومدى تطورها وتقدمها ، وفيما يتعلق بنفسه والمسـتوى الذى وصلت اليه . وقـد تكون استفسارات المسترشد وتسـاؤلاته أكثر طموحا من مجـرد الاطمئنان على الحالة وعلى الـذات ، فتتعداها الى طلب الاستعجال فى العـلاج ، وطلب المعلومات المتعلقة باسنراتيجيته وبمقومات نجاحه. وقد تكون استفسارات المسترشد وتساؤلاته أقل أملا فى الاطمئنان على الحالة وعلى الذات،فلاترتقى الى مستوى أعلى من الشعور باليأس وفقدان الامل فى الشفاء . وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على استفسارات المرشد وتساؤلاته حول حـالته وذاته،مرتبة حسب الهدف لكل منها،وفقا لما جاء ذكره فى التفسير السابق.

أولا ـ استفسارات وتساؤلات تستهدف الاطمئنان :

■ المسترشد «هل ابدو أمامك عصبيا ؟»

ـ «هل تجدنى مضطربا الآن ؟»

□ المرشد «هل تشعر باى قلق الآن؟»

ـ «هل تشعر باى تعب أو ارهاق اليوم ؟»

■ المسترشد «بما تعلل الرعشة التى تنتابنى كلما أتيت الى هنا ؟»

□ المرشد «وما الذى يجعلك ترتعش هكذا ؟ هل من شىء يقلقك هنا ؟»

■ المسترشد «هل تعتقد انه يمكننى مواجهة زوجتى بعد كل الاهانات التى وجهتها اليها ؟»

□ المرشد «هل تظن انك ستعود الى مثل هذه الاهانات مرة أخرى ؟»

■ المسترشد «هل تشك فى مقدرتى على اجتياز اختبار اللغة الانجليزية بعد أن رسبت فيه ثلاث مرات ؟»

□ المرشد «انا لا اشك فى شىء،انما احاول ان اراك كما أنت الآن . اما موضوع اجتيازك لاختبار اللغة الانجليزية فهذا أمر يتوقف عليك أنت، وعلى نظرتك لنفسك ولمستقبلك»

■ المسترشد «هل تظن انه من الواجب أن اعتذر لوالدى عما صدر منى من سوء معاملة لهما».

□ المرشد «ليس من حقى أن أظن فيما يجب أن تفعله وفيما لا يجب،لانك أنت وحدك الذى يقرر مايجب إن تفعله وما لايجب،ولكننى أردت منك فقط أن تسترجع معنفسك علاقةوالديك بك منذ طفولتك وأن ترىبوضوح ماقدماه لك من عون. كما أننى أريد منك أيضا أن تعود بنفسك الى قول الله تعالى وحديث رسوله الكريم ﷺ فيما يتعلق ببر الوالدين وثوابه ، وفيما يتعلق بعقوقهما وعقابه وبعد ذلك لك مطلق الحرية فى أن تقرر مايجب أن تفعله» .

ثانيا ـ استفسارات وتساؤلات تستهدف استعجال العلاج :

■ المسترشد «هل انت واثق فى أننى سوف أعود لحالتى الطبيعية كما كنت فى السابق ؟»

□ المرشد «الثقة فى الله وحده . هو القادر على كل شىء . وما أنا الا سبب ارجو أن يكون السبب فى الشفاء على يدى ، ان شاء الله»

■ المسترشد «هل ستطول فترة العلاج ؟»

ـ «بعد كم مقابلة سوف أعود لحالتى السابقة ؟»

□ المرشد «الله وحده أعلم . لا يعلم الغيب الا الله»

علينا أن نبذل جهدنا نحو تحقيق الشفاء ، وما التوفيق الا بالله سبحانه وتعالى»

■ المسترشد «لماذا لاتوجد أريكة استرخى عليها ؟ أليس من الافضل أن تحدثنى وأنا فى وضع استرخاء على أريكة كما أرى فى بعض الافلام»

□ المرشد «هل أنت غير مستريح الآن على مقعدك ؟»

ثالثا ـ استفسارات وتساؤلات تتصف بطابع اليأس :

■ المسترشد «هل تظن أن هناك ثمة أمل فى الشفاء ؟»

□ المرشد «الامل فى الله سبحانه وتعالى · علينا أن نسعى للشفاء ونترك الباقى على الله ، فهو كفيل أن يحقق النجاح لمسعانا» ·

■ المسترشد «هل تعتقد أنه لو جلست معك بدلا من الساعة مائة ساعة أنك سوف تحقق شيئا معى ؟»

□ المرشد «هل تشك فى قدرتك على ان تغير ما بنفسك ؟»

ـ «هل تشعر أنك عاجز عن تعديل سلوكك نحو الافضل ؟»

■ المسترشد «ألا تظن أن فترة العلاج قد طالت أكثر من اللازم ، ولا توجد بادرة أمل فى تحسن حالتى ؟»

□ المرشد «لا تياس من رحمة الله · ان الله مع الصابرين اذا صبروا· فليكن عندك أمل فى الله سبحانه وتعالى ، وتوكل عليه· لن ينسى الله عبـاده الصابرين»

ـ «هل ترى نفسك الآن مثل أول مرة حضرت فيها الى هنا ؟»

ـ «الا تشعر باى تحسين طرأ على حالتك منذ أول مرة تقابلنا فيها ؟»

استفسار المسترشد حول دور المرشد فى مساعدته :

تنشيط غـريزة حب الاستطـلاع عادة عند المسترشـد عندما ينتظم فى المقابلات الارشادية، ولاسيما اذا كان حديث عهد بها· فعندما يقرر المسترشد عرض نفسه على المرشد، فانه يكون مستعدا له بعدد من الاسئلةوالاستفسارات التى يريد أن يستوضح بها بعض الامور المتعـلقة بدوره فى مساعدته على تخطى صعوبات تكيفه وعبور أزماته · وقد يكون المسترشد فكرة مسبقة عن المرشد النفسى قبل مقابلته لأول مرة ، وذلك بالاستعلام عن كفاءته المهنيـة ومكانته العلمية وخبرته الميدانية · وغالبا يجمع المسترشد هذه المعـلومات المتعلقة بالمرشد من مسترشدين سبق لهم التردد عليه او مازالوا ينتظمـون فى مقـابلات ارشادية معه · وقد يستفسر المسترشد عنـه مباشرة من المركز التابع له والذى يعمل فيه حتى يكـون على علم تام بكل ما يتعـلق بمن سيتعامل معه ويرعاه · فكلما زادت معرفة المسترشد بالمرشد كلما وثق فيه وفى امكانياته وقدراته على مساعدته فى عبور أزماته · وبالرغم أن غالبية المسترشدين يكونون قد كونوا فكرة شبه كاملة عن مرشديهم النفسيين الذين

سيتقابلون معهم ، الا انهم يفضلون ان يستخلصوا المزيد من المعلومات عنهم وعن دورهم فى مساعدتهم منهم شخصيا لتطمئن قلوبهم نحو ما هم مقدمون عليه من علاقة ارشادية معهم . وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على استفسار المسترشد حول دور المرشد النفسى .

■ المسترشد «قيل لى انك متخصص فى حالات الطلاق وحالات الترمل لعدد من السنين . هل هناك علاقة بين النوعين من الحالات !»

□ المرشد «أرى أن حالة الطلاق تمثل نهاية لعلاقة بين زوجين ، وكذلك حالة الترمل تمثل ايضا نهاية للعلاقة الزوجية . ومن ثم ، فان التشابه بين نوعى الحالات موجود، ممثلا فى نهاية وفناء العلاقة الزوجية ، سواء أكان ذلك بسبب الطلاق أم بسبب موت أحد الزوجين»

■ المسترشد «علمت بانك انتقلت حديثا من عملك السابق بالسجون الى هنا ـ كيف يمكن لمرشد نفسى كان يعمل مع مجرمين أن يتعامل مع المعوقين فى هذا المركز ؟»

□ المرشد «ماتسميهم أنت بالمجرمين ، نطلق نحن عليهم مسمى معوقين . قد تندهش لهذا، ولكن الاعاقة لا تشمل النواحى الجسمية ، أو العضوية أو العقلية فقط ، انما الاعاقة تشمل ايضا النواحى السلوكية ممثلة فى الانحرافات التى تصدر عن الفرد . وهذا ما نسميه بالاعاقة الاجتماعية أو الاعاقة السلوكية . وليس هناك فرق كبير فى التعامل مع حالات الاعاقة العضوية أو الاعاقة السلوكية» .

■ المسترشد «كنت تعمل مرشدا نفسيا مدرسيا لانك متخصص فى الارشاد النفسى المدرسى . الا ترى ان مجال عملك الآن فى الارشاد الزواجى والارشاد الاسرى يختلف كثيرا عما كنت تمارسه فى السابق ؟»

□ المرشد «هل تظن أن المجال المدرسى منعزل عن المجال الاسرى أو المجال الزواجى ؟ وهل تظن أن التلميذ ليس له علاقة بالاسرة ، ولن يكون له علاقة يوما ما بالزواج ؟»

■ المسترشد «لك قدرة عجيبة على الصمت والانصات . هل أنت هكذا دائما حتى فى منزلك بين أفراد أسرتك ؟»

□ المرشد «شكرا على هذه الملاحظة . فى الحقيقة أن لكل مهنة خصائصها التى يتميز بها العاملون فيها . ويعتبر الصمت والانصات من الخصائص

التى تميز المرشد النفسى عن غيره من العاملين فى المهن الاخرى ...
اظن ان هناك شيئا تريد أن تحدثنى عنه ، ولكنك لم تبدأ بعد. تفضل،
انى منصت اليك»

- ■ المسترشد «المفروض انك موجود هنا لتساعدنى على عبور أزماتى. هل يمكنك أن تساعد نفسك دائما على عبور اية أزمة تنتابك ؟»

- □ المرشد «لا يستطيع الانسان أن يعيش بمعزل عن الاخرين. وليس هناك ما يسمى بالرجل الخارق الذى يستطيع أن يساعد نفسه فى كل أمور حياته . اذن لابد من اللجوء فى بعض الاحيان الى الاخرين نسالهم مساعدتنا فى أمور تخصنا اذا عجزنا عن التكفل بها بانفسنا ، واذا كانوا هم أقدر منا على توليها . فلا عيب فى ذلك ، ولا ضرر ولا ضرار» .

استفسار المسترشد حول اتجاه الاخرين نحوه :

مما لاشك فيه ، أن ذهاب المسترشد الى مركز خدمات الصحة النفسية، أو مقابلته للمرشد النفسى ، دائما محاط بالحذر الشديد من جانبه حيث يحاول اخفاء انتظامه فى المقابلات الارشادية عن الاخرين حتى عن اقرب الناس اليه فى بعض الاحيان لان اتجاه الناس عموما نحو خدمات الصحة النفسية يكون اتجاه غير سليم وغير صحيح فى اغلب الاحوال ، ولاسيما فى المجتمعات النامية . ومن ثم ، يحاول المسترشد دائما أن يستطلع الامر حول اتجاه الناس نحوه اذا شعر بأنهم على علم بتردده على مركز لخدمات الصحة النفسية حتى يتبين وضعه معهم ومكانته بينهم ، وحتى يكون على بينة من أمره ان كان منبوذا منهم أو متقبلا . ومن ناحية أخرى ، يحاول المسترشد أن يستطلع رأى الاخرين ولاسيما المقربين منه وحول حالته اذا كانوا على صلة بالمرشد النفسى ، أو اذا كان هو على اتصال بهم عن قرب أو بعد. وللمرشد النفسى الحق فى أن يجيب عن أسئلة المسترشد التى تتعلق بالآخرين اذا كانت تمس اتجاها عاما ، وألا يجيب عنها ان كانت تخص أسرارهم أو تنال من سمعتهم وكرامتهم ، وعليه أن يعلن ذلك صراحة للمسترشد دون مجاملة أو تردد . وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على استفسار المسترشد حول اتجاه الاخرين نحوه .

- ■ المسترشد «لقد رآنى أحد جيرانى أثناء دخولى هنا الآن . ياترى ماذا سيقول عنى لبقية الجيران ؟»

- □ المرشد «هل هناك ما يخجل من حضورك الى هنا ؟»

■ المسترشد «هل علم رئيسى المباشر فى العمل اننى اتردد عليك فى هـذا المركز ؟»

□ المرشد «هل تتوقع حدوث أى مشاكل لك اذا علم احد بترددك على هنا؟»

■ المسترشد «هل ترى أنه من الافضل أن اخبر زوجتى بأننى أتعالج عندك؟»

□ المرشد «وما رأيك انت ؟»

- «وما الذى يمنعك من ذلك ؟»

- «هل هناك ما يدعو الى اخفاء حقيقة معالجتك عنها ؟»

■ المسترشد «لقد ترددت كثيرا فى الحضور الى هنا . اننى أخشى ان يقول الناس عنى أننى مجنون أو معتوه ؟»

□ المرشد «وهل هذا المكان مخصص للمجانين أو المعتوهين ؟»

- «وهـل كلام الناس صحيح فيما يقولونه عن المترددين على هـذا المركز ؟»

- «وهل أنت متفق معهم فيما يوصفون به المترددين على هذا المكان؟»

- «أرى انك تعمـل حسابا للناس كثـيرا حتى ولو كانت نظـرتهم خاطئة»

■ المسترشد «ماذا قالت لك زوجتى عنى عندما استدعيتها للاستفسار منها عن حالتى ؟»

□ المرشد «أنت تعلم انه لا يمكننى أن أخبرك بما قالته زوجتك عنك، تماما مثلما لا يمكن أن أخبرها بما قلته أنت عنها، الم نتفق منذ البداية على أن السرية فى تعاملنـا مكفولة لكل الاطراف المتصلين بحالتك . لذلك فلا يمكننى أن افشى سرا لهـا لأحـد حتى لو كان أنت ، كمـا لم أكن فاشيا سرا لك لأحد حتى لو كانت هى»

■ المسترشد «ماذا قال عنى الطبيب (س) بعد أن فحص حالتى العضوية؟»

□ المرشد «طبعا من حقك أن تعرف كل ما قاله الطبيب (س) عن حالتك، وهذا ما سوف نتناقش فيه اليوم ان شاء الله»

■ المسترشد «لقد زرت الطبيب (ص) أمس لفحص حالتى العضـوية . ومع الاسف، يظهر أنه غير كفء فى عمله، وأنه لم يعط المهنة حقها» .

□ المرشد «أنا لا أعرف الطبيب (ص) ، ولكنه واضح من كلامك عنه أنك لم تسترح له ولم تسترح لتعامله معك . لم لاتعرض نفسك على طبيب آخر ؟»

ملاحظة هـــامة :

لم يعلق المؤلف على هذه النماذج المختلفة التى تدل على استفسارات وتساؤلات المسترشد حول حالته وذاته، حول دور المرشد النفسى فى مساعدته وحول اتجاه الاخرين نحوه، وذلك بهدف أن يعطى الفرصة للزميل الاستاذ الدكتور الذى يدرس هذا المقرر، أو الذى يشرف على تدريب الطـلاب على المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى ليضيف من عنده نماذج أخرى من الاسئلة والاستفسارات حول هذا الموضوع ، بحيث يفتح المجال للمناقشة مع طلابه المسترشـدين النفسيين المتـدربين أثنـاء ممارسة لعب الادوار (role play) فى مختبر الارشاد والعلاج النفسى بقسم علم النفس بالكلية التابعـين لها والله ولى التوفيق للجميع ، أساتذة وطلاب .

دور المرشد النفسى فى ممارسة فنية التساؤل

COUNSELOR'S ROLE OF PRACTICING QUESTIONING TECHNIQUE

يقع على المرشد العبء النفسى الاكبر فى ممارسة فنية التساؤل حيث تعتبر الاداة الاساسية والرئيسية التى لا يستغنى عنها فى مزاولة عمله المهنى فى مجال الارشاد والعلاج النفسى. ولا يعقل أن يقابل المرشد المسترشـد فى غرفة الارشاد النفسى لمدة خمس وأربعين دقيقة دون أن يكون هناك حديث متبادل بينهما . وطالما أن هناك حـديثا متبادلا بين الطرفين فى المقـابلة الارشادية، فلابد أن يكون هناك بالضرورة استفسار عن أمر ما أو تساؤل حول موضوع معين . ولما كانت طبيعة المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى تستلزم أن يدلى المسترشد بمعلومات عن حالته التى يعانى منها والتى جاء للمرشد من أجل تحسينها وتطورها ، فانه لن يبدأ بالحديث حـول أية معلومة الا بناء على دعوة صريحة من المرشد موجهة للمسترشد بالبدء فى الحديث عن حالته، وحبذا لو كانت هذه الدعوة فى صورة العبارة التقليدية الذى يفتتح به المرشد النفسى مقابلته الارشادية عادة ، مع أننا نفضل البعد عن العبـارات الافتتاحية النمطية التى يستخدمها عـادة أغلب المرشدين النفسيين :

- **«يسعدنى مقابلتك اليوم ، وارجو أن تخبرنى عن الموضـوع الذى أردت أن تقابلنى من أجله» .**

تعتبر هذه العبارة ومثيلاتها بمثابة الضوء الاخضر الذى يسمح للمسترشد بالعبور من الصمت الى الكلام، حيث يبدأ بالانطلاق فى الحديث عما جـاء

بخصوصه ومن أجله، ثم بعد ذلك ،تدور رحى المناقشة بين الطرفين ،والتى لاتخلو بأى حال من الاحوال من تساؤلات واستفسارات موجهة من المرشد الى المسترشد للحصول على المزيد من المعلومات حوله وحول حالته ،أو فى سبيل تشخيص الحالة على اسس سليمة ومدروسة ،أو من اجل علاجها وفق الاستراتيجيات المرسومة. ولايجوز للمرشد النفسى ــ ولاسيما اذا كان جيدا فى عمله ــ أن يقذف بالاسئلة هنا وهناك عبثا فى وجه المسترشد بلا وعى وبلا هدف ،ولايجوز استخدامها بطريقة مبعثرة تتصف بالتشتت والتناثر فتكون سببا فى أستنفاد المجهود ،ومضيعة للوقت بلا فائدة ،ومن ثم ، يجب على المرشد النفسى أن يختار الوقت المناسب ليوجه فيه السؤال الملائم بالكيفية المرجوة لتحقيق الهدف منه . وهذا فى حد ذاته يحمل فى طياته معنى الفنية فى استخدام الاسئلة (technique of using questions) . وسوف نستعرض القواعد الاساسية فى ممارسة فنية التساؤل ،والتى تتكون من الوقت المناسب السؤال الملائم ، والكيفية السليمة فى استخدامه ،وذلك على السطور القليلة القادمة ان شاء الله على النحو التالى :

القواعد الاساسية فى ممارسة فنية التساؤل

FUNDAMENTALS OF PRACTICING QUESTIONING TECHNIQUE

أولا ــ الوقت المناسب :

ان المرشد النفسى الجيد ،والكفء فى عمله هو الذى يستغل الوقت المناسب ليطرح فيه أسئلته التى يوجهها الى المسترشد بشرط ألا يقاطعه أثناء حديثه حتى وان طال هذا الحديث ،انما يمكن له أن يتدخل بسؤاله فى الوقفات البسيطة (simple pauses) بين الجمل التى يتفوه بها المسترشد عندما يسترد انفاسه بين مجموعة من العبارات يكون قد انتهى منها وبين مجموعة اخرى سوف يبدأ فيها . كما انه لا يلقى أى سؤال قبل أن يكون المسترشد مستعدا للاجابة عنه ،أو اذا كان السؤال سابقا لأوانه ،لان المسترشد سوف يستجيب مقابل هذه الاسئلة باستنكار مما يفقدها معناها وأهميتها . وقد يستجيب المسترشد لها بشىء من الضيق والتبرم مما يحدث صدى عكسيا لما هو مقصود منها . وفيما يلى عدد من النماذج التى تمثل الممارسة الرديئة والممارسة الجيدة فى استخدام فنية التساؤل من حيث مراعاة الوقت المناسب .

الممارسات الرديئة :

■ المسترشد «لقد حاولت بطريق غير مباشر أن أفهم زوجتى بأن لى حقوقا عليها ، ليس فقط فى أن تجهز لى الطعام ،أو ترتب المنزل ، أو ترعى

الاولاد . هى فى المقام الاول زوجة لى،وعليها واجبات شرعية نحـوى يجب أن تراعيها . وأنا اعتقد أن واجبـاتها الشرعية أهم بكثـير من واجباتها المنزلية التى يمكن لأى شغالة مخلصة أن تنجزها بكفاءة . انا محتاج لزوجتى لتكون بجانبى كامراة لا مديرة منزل لاننى ...»

□ المرشد (مقاطعا)

«تشعر أن زوجتك لا تعطيك حقك كزوج»

■ المسترشد «أقصد اننى أريد منها أن تهتم بى ...»

□ المرشد (مقاطعا)

«تريد منها أن تهتم بك كزوج أكثر من اهتمامها برعاية المنزل ورعـاية الاولاد»

■ المسترشد «ليس كزوج فقط ، فهذا أمر لا تهمل فيه،جزاها الله خيرا على ذلك ، ولكنى أريد منها أن تهتم بى كرجل له حقوق شرعية ...»

□ المرشد (مقاطعا)

«تعنى أنها لاتستجيب لك عندما تطلبها للممارسة الجنسية الشرعيـة»

■ المسترشد «حاشى لله،أنا لا أتهمها بذلك،ولكنى فقط أريد منها أن...»

□ المرشد (مقاطعا)

«ولكنى فهمت منك أنها لا ترعى حقوقك الشرعية ، أليس هذا ماقصدته عندما ذكرت أنك تريد منها أن تهتم بك كرجل له حقوق شرعية ؟»

يتضح من هذه الممارسات الرديئة ومثيلاتها أن المرشد النفسى لم ينتهز الوقت المناسب ليطرح فيه أسئلته التى وجهها للمسترشد ، حيث قاطعه فى كل مرة كان يتحدث فيها،ولم يمنحه الفرصة ليعـرض وجهة نظره كاملة حول حالتـه التى جاء يشـكو منهـا ، وحاول المسـترشد جاهدا أن يستجيب للمرشد بالاجابة عن أسئلته التى قطعت حديثه بأن يستكمل ماقطع منه فى كل مرة ، وذلك بأن يبدأ فى الكلام من حيثما توقف حتى ينسـج الخيوط التى توضح حالته ، ولكن مقاطعة المرشد له كانت فى كل مرة تمزق هذه الخيوط . وبناء عليه،لم يستوضح المرشد الحالة جيدا ولم يستوعبها، فضل فهمه عما قصده المسترشد ، وأصبح الطرفان يسلكان طريقين مختلفين مما قد يتسبب فى صعوبة التواصل الفـكرى بينهما اذا استمر الحـال على

هذا المنــوال . وفى النهاية ، قد يضيق المسترشد ويتبرم من المرشد الذى شعر بأنه لم يفهمه أبدا بسبب مقاطعته له المستمرة ، وتوجيه أسئلته اليه فى الوقت غير المناسب .

الممارسات الجيدة :

□ المرشد (يتدخل بسؤاله عندما يتوقف المسترشد لالتقاط انفاسه) :
«تشعر أن زوجتك لا تعطيك حقك كزوج»

■ المسترشد «حقوقى كزوج محفوظة والحمد لله ، ولكنى أريد منها أن تهتم بى كرجل له حقوق شرعية . اعتقد أنه من حقى كرجل أن أرى زوجتى فى أحسن صــورة واجملهــا ، وأن تبرز لى جمالهــا ومحاســنها . ان لم تبرزها لى ، لمن اذن سوف تبرزها ؟» (وقفة قصيرة)

□ المرشد (يتدخل بسؤاله عند الوقفة القصيرة) :

«ماذا تعنى بان تراها فى أحسن صورة وأجملها»

■ المسترشد «أعنى أن تستعد للقائى عند عودتى من العمــل . لا أريد ان أراها مرتدية الملابس اليومية التى تؤدى بها واجباتها المنزلية . أريد ان تغيرها ، وترتدى شيئا خاصا لى ، متزينة ومتجملة حتى أشعر أنهــا مستعدة للقائى . اننى أعود مرهقا ومتعبا من العمل ، وأريد أن تقع عيناى فى المنزل على صورة جميلة تريح أعصــابى المرهقة ، ولكن مع الاسف ، أجدها تستقبلنى بملابس المطبخ التى ينبعث منهــا رائحته ، أو بملابس التنظيف التى عليها اثاره»

(وقفة قصيرة)

□ المرشد (يتدخل بسؤاله عند الوقفة القصيرة) :
«هل تراها كل يوم على هذا الحال عند عودتك من العمل ؟»

■ المسترشد «ليس كل يوم ، ولكن فى اغلب الايام» (وقفة)

□ المرشد (يتدخل بسؤاله عند الوقفة)
«هل زوجتك امرأة عاملة ؟»

■ المسترشد «لا . أنا لم أسمح لها بالعمل بالرغم أنها جامعية لاننى أردت أن تكون لى وأن تهتم بى ، ولكن اهتمامها بالمنزل والأولاد أصبح أكثر من اهتمامها بى» .

□ المرشد (يتدخل بعد انتهاء المسترشد من الكلام)

«لقد ذكرت لى بأن حقوقك كزوج محفوظة وهذا واضح من كلامك عن

اهتمـــام زوجتك بالبيت والأولاد ، ولكنك فى حاجة الى اهتمامهـــا بك كرجل ، وهذا ما تشعر بافتقـــارك اليه . ولكنك لم تخبرنى عن بقيـــة اليوم . هل تظل زوجتك بنفس الملابس التى تجدها عليها عند عودتك من عملك طول اليوم ؟»

■ المسترشد «فى اغلب الاحيان لا تغيرها . تستمر بها حتى نهاية اليوم لكى تستكمل ما لم تنجزه من الاعمال المنزلية . وأحيانا تستبدلها بملابس أخرى، ولكنها ملابس يومية عادية ، مع اننى اشتريت لها عددا لا بأس به من الملابس الخاصة التى تبرز جمالها ومحاسنها» .

□ المرشد «هناك نوع من النساء يكون حساسا أكثر من اللازم بالنسبة لهذه الامور . هل تظن أن زوجتك تخجل من ارتداء هذه الملابس الخاصـــة التى ذكرتها ، أثناء النهار بسبب وجود الأولاد ؟»

يتضح من هذه الممارسات الجيدة ومثيلاتها بأن المرشد النفسى استغل الوقت المناسب استغلالا جيداً حيث وجه اسئلته الى المسترشد فى الوقفـــات القصيرة ، وبعد الانتهاء من حديثه دون أن يقاطعه ابدا . وقبل أن يسترسل المرشد فى مناقشة المسترشد أراد أن يستوضح ابعاد الحالة ، وأن يؤكد على ما فهمه منها . وبعد أن تبين له أن صعوبات التكيف الزواجى التى تواجه المسترشد تكمن فى حقه كرجل دارت المناقشة فى هذا الاتجاه على أساس من الفهم والوعى والادراك لابعاد الحالة . ومن ثم ، أصبح الاتصـــال الفكرى بينهما واضحا وجيـــدا مما يطمئن المسترشد بأنه سوف يصـــل الى نتيجة ايجابية باذن الله من هذا الحوار .

المارسة الرديئة :

■ المسترشد «ان حياتى أصبحت جحيما لا يطاق . اننى لا أشعر بأية متعة جنسية مع زوجتى بالرغم اننى احبها كثيرا واحب أولادى كذلك . هل تعلم لماذا ؟ لاننى مازلت حتى الان أمارس العادة السرية بالرغم اننى متزوج وعندى أولاد وبلغت الاربعين من عمرى . ولكن هذه العادة اللعينة تحـــرمنى من التمتـــع بحيـــاتى الجنسية مع زوجتى . لا أعرف كيف اتخلص منها ؟»

□ المرشد «هل تعلم زوجتك بهذا ؟»

ـ «هل حاولت ان تشرك زوجتك فى التعاون معك على عبور هذه الازمة»

«وما راى زوجتك فى هذا الموضوع ؟»

- «ماذا سيكون شعور زوجتك اذا علمت أنك تمارس العادة السرية ؟»
- «ألا تفكر فى أن تشركها للتعاون معك على عبور هذه الازمة ؟»
- «ألا تحب ان تستطلع رأيها ولو بطريق غير مباشر حول كيفية التعاون من أجل عبور هذه الازمة ؟»
- «هل تظن أنه سوف يحدث مشاكل بينك وبين زوجتك اذا علمت بالأمر ؟»

حاول المؤلف أن يستعرض عددا من الاسئلة التمهيدية التى يمكن للمرشد النفسى ان يتدرج بها مع المسترشد من العموم حول صعوبات تكيفه وتوافقه الجنسى الى الخصوص حول العلاقة بين حالته وبين اتجاه زوجته نحوها وكيفيية تحقيق التعاون بينهما على المساعدة فى تخطى هذه الصعوبات • وكانت هذه الاسئلة التمهيدية تستهدف بصورة عامة تحقيق عدد من النقاط : (١) تحديد مدى الادمان على ممارسة العادة السرية الذى يعانى منه المسترشد حتى يمكن التعرف على كيفية الشفاء منه ، (٢) التعرف على الاسباب والدوافع التى تسببت فى هذا الادمان حتى يمكن التغلب عليها والتخلص من آثارها ، (٣) التحقق من مدى استعداد المسترشد لمساعدة نفسه فى تخطى صعوباته ، (٤) التعرف على مشاعره نحو زوجته وسلوكه الجنسى معها لوضع الاستراتيجية المناسبة لمساعدته فى حل أزمته ، (٥) التعرف على مشاعر زوجته نحوه وسلوكها الجنسى معه حتى يمكن استثمارها فى الاستراتيجية العلاجية ، (٦) اقناع المسترشد بضرورة اشتراك زوجته فى الاستراتيجية العلاجية ، وأن لها دور كبير فى تحقيق الشفاء له ، (٧) غرس الثقة فى نفس المسترشد بعدم حدوث مشاكل بينه وبين زوجته بسبب أزمته مما يطمئنه على حياته الزوجية •

يتضح من هذه الممارسة الجيدة أن المرشد النفسى لم يفاجىء المسترشد بأى سؤال لم يكن مستعدا له ، بل تدرج به بعدد من الاسئلة التمهيدية التى تحقق أهدافا متنوعة ولكنها تمهد له فى مجموعها الطريق نحو تحقيق الهدف الرئيسى والاساسى من المقابلة ، وهو الاقتناع بالموافقة على أن تتعاون معه زوجته فى حل ازمته دون خجل ولا تردد ، ودون خوف من حدوث أى مشاكل قد تحدث بينهما مما يؤدى الى انهيار علاقتهما الزوجية • وقد يستدعى المرشد النفسى زوجة المسترشد - اذا لزم الامر ، وبناء على موافقته الشخصية على ذلك - لحضور المقابلة حتى تشعر بدورها الايجابى فى المساهمة وفى المساعدة العلاجية لزوجها •

ـ «منذ متى وأنت تمارس العادة السرية ؟»

ـ «هل تذكر المثيرات التى جعلتك تمارس العادة السرية لأول مرة ؟»

ـ «ما هى المثيرات التى جعلتك تمارسها بعد ذلك ؟»

ـ « كم مرة فى الاسبوع كنت تمارس فيها العادة السرية قبل أن تتزوج؟»

ـ «كم مرة فى الاسبوع كنت تمارس فيها العادة السرية قبل أن تتزوج ؟»

ـ «ما شعورك فى أول ليلة مارست فيها الجنس مع زوجتك ، أقصد فى تلك الليلة التى تسمى بليلة الدخلة؟»

ـ «ماذا كان شعورها نحوك ، وماذا كان رد فعلها على سلوكك فى تلك الليلة ؟»

ـ «ما شعورك بعد ذلك فى كل مرة تمارس فيها الجنس مع زوجتك ؟»

ـ «هل تستعد لك زوجتك عادة عند الممارسة الجنسية بارتداء ملابس نوم خاصة ، وبالتزين والتجمل بطريقة ملفتة لنظرك اليها ؟»

ـ «ما مدى استجابة زوجتك لك عندما تمارس الجنس معها ؟»

ـ «هل يوجد توافق جنسى بينكما ، بمعنى أنكما تنتهيان من وقت الجماع فى نفس الوقت ؟»

ـ «هل تمارس العادة السرية فى نفس اليوم الذى تمارس فيه الجنس مع زوجتك ؟»

ـ «هل يوجد نوع معين من النساء يكون فى مخيلتك عندما تمارس العادة السرية ؟»

ـ «هل تجد زوجتك مختلفة عن هذا النوع من النساء ؟»

ـ «كيف تجدها مختلفة عنهن ؟»

ـ «هل تمنيت أن تكون زوجتك واحدة منهن ؟»

ـ «هل حاولت الايحاء لزوجتك بأن تكون على صورة احدى النساء اللاتى يكن فى مخيلتك عندما تمارس العادة السرية ؟»

ـ «هل شعرت زوجتك بأنك تمارس العادة السرية ؟»

ـ «هل لديك رغبة فى أن تخبر زوجتك بهذه الازمة؟»

ـ «هل تستطيع أن تلمح لها ، ولو من بعيد عن هذه الازمة التى تعانى منها ؟»

ـ «وما شعور زوجتك ورد فعلها حول هذا الامر ؟»

ـ «هل حدثت مشاكل مع زوجتك بسبب هذه الازمة؟»

■ المسترشد «لا طبعا !! اذا علمت زوجتى بهذا الامر ، قد يكون فيه نهاية لحياتى الزوجية معها»

ـ «كيف يمكننى أن اشرك زوجتى فى هذه الازمة ، وهى لا تعلم عنها شيئا»

ـ «رأى زوجتى ؟ رأى زوجتى فى ماذا ؟ لا يمكننى بالطبع أن افاتحها فى أى شىء حول هذا الأمر»

ـ «فى الحقيقة لا أعلم ما هو شعورها وما رد فعلها حول هذا الموضوع . اننى اشك فى أنها على علم به»

ـ لم تحدث مشاكل مع زوجتى بسبب هذه الازمة ، لاننى أحاول جاهدا ان أخفيها عنها ، ولكن المشاكل تحدث معى أنا . أنا الذى أعانى منها وليست زوجتى!!»

يتضح من هذه الممارسة الرديئة بأن المرشد النفسى لم يستغل الوقت المناسب فى طرح اسئلته التى وجهها للمسترشد ، حيث يبدو أنها كانت مفاجئة له لأنه لم يكن مستعدا لها . ومن ثم ، ظهرت علامات الدهشة والاستنكار واضحة فى رد فعله على أسئلة المرشد ، وفى استجابته لها . ان هذه الاجابة التى تحمل طابع الدهشة والاستنكار من جانب المسترشد على أسئلة المرشد كفيلة بأن تبعد المقابلة الارشادية عن أهدافها ، وأن تدفع المناقشة بينهما الى طريق مسدود يصعب عنده التحرك بها الى طرح الخيارات والبدائل لاختيار أنسبها بما يسهم فى التغلب على صعوبات تكيفه الجنسى . وبناء عليه ، لا يجوز للمرشد النفسى أن يفاجىء المسترشد بأى سؤال لم يكن مستعدا له دون ان يطرح عليه عددا من الاسئلة التمهيدية التى تنقله بحالته من العموم الى الخصوص حتى يكون متهيئا لها من الناحية النفسية ، وحتى يكون مقتنعا بصورة واقعية ، لكى يتمكن من الاجابة عنها بما يحقق الهدف منها .

الممارسات الجيدة :

■ المرشد «لقد ذكرت أنك مازلت تمارس العادة السرية . هل تعنى أنك كنت تمارسها قبل أن تتزوج؟»

المما‌رسات الرديئة :

■ المسترشد «ان خوفى الشـديد من ارهاب والدى كان سببا فى اننى كنت أصلى أمامه حتى ارضيه ، ولكن صلاتى كانت بدون وضوء !»

□ المرشد «اتخاف من ارهاب والدك ولا تخاف من عذاب الله يوم القيامة ؟»

ـ «اذا كنت قد استطعت أن تخادع والدك ، فهل تعتقد انه يمكنك ان تخادع الله سبحانه وتعالى ؟»

ـ «ألا تظن ان والدك على حق عندما يعاقبك على اهمالك للصـلاة ؟ وأن من واجبه أن يجبرك عليها ؟»

يتضح من هذه الممارسـات الرديئة ومثيلاتها بأن المرشـد النفسى لم يستغل الوقت المناسب لطرح أسئلته التى وجهها الى المسترشد ، حيث كان الهدف منها سابق على وقت طرحهـا . ان المسترشد لم يفـاجىء بأسئلة المرشد ، فهو يعلم مقدما بان عقاب الله شديد ، وأنه لا يمكنه أن يخادعه سبحانه وتعالى ، وأن والده على حق فى اجباره على الصلاة ، ولكنه غير راض عن اسلوب والده معه فى حثه على الصـلاة . لا يريد المسـترشد أن يدفعه أحد دفعا للصلاة لانه يريد ان يكون مقبلا عليهـا من ذاته ، مدعوا اليها بالحكمة والموعظة الحسنة ، لا بالعصاة والسكين . فهو يريد من يزيده خبرة بها ولا يريد من ينفره منها ، يريد من يأخذ بيديه فى طريقها ، ولا يريد من يبعده عنها ، يريد من يحببها اليه ولا يريد من يفرضها عليه ، يريد من يغسل بالايمان قلبه ، ولا يريد من يرهب بالقسوة ذاته . هذا ما استنتجه المؤلف من حديثه مع احد المسترشدين الشبان الذين كانوا يترددون عليه فى مكتبه (مكتب الارشاد النفسى الطلابى) التابع لكلية التربية بجامعة الملك سعود فى عام ١٩٨٤م . وقد كان يشكو ذلك المسترشد من الانطوائية الشديدة واللجلجة فى الكلام عندما يكون مع جماعة من الرفاق ، وكان يشعر بانه موضع سخرية منهم ، وأنه غير محترم بينهم . ومن خلال الحـديث معه تبين أن والده كان يكرهه على الصلاة بالضرب الشديد المبرح وبقسوة متناهية مما جعله يصلى أمامه حتى يرضيه ولكن بلا وضوء .

الممارسات الجيدة :

□ المرشد «ماذا تقصد بالارهاب ؟»

ـ «كيف كان يرهبك والدك ؟»

ـ «هل تذكر أول مرة عاقبك فيها والدك ؟»

- «لماذا عاقبك والدك فى تلك المرة ؟»
- «هل استمر عقاب والدك لك بعد ذلك ؟»
- ليتك تخبرنى عن الاسباب التى دفعته لعقابك ؟»
- «هل ترى أن تلك الاسباب تعتبر أخطاء تستحق عليها العقاب ؟»
- «هل ترى أنه يمكن أن يترك الانسان دون عقاب على خطأ ارتكبه ؟»
- «ما نوع العقاب، من وجهة نظرك، لمثل تلك الاخطاء التى ارتكبتها ؟»
- «اذا كان لديك أولاد قد ارتكبوا مثل تلك الاخطاء ، كيف كنت تتصرف معهم ؟»
- «هل ترى أن ترك الصلاة يعتبر من تلك الاخطاء التى تستوجب العقاب على ارتكابها ؟»
- «ليتك تخبرنى قليلا عن معلوماتك عن الصلاة ، واهميتها بالنسبة للفرد المسلم ؟»
- «عندما يؤدى لك صديق خدمة ما ، الا تشكره عليها ؟ وعندما ينعم الله علينا بخيراته التى لا تعد ولا تحصى ، الا نشكره عليها ؟ كيف يكون شكرنا لله اذن ؟»
- «قال رسول الله ﷺ فيما رواه مسلم : (ان بين الرجل وبين الشرك والكفر ترك الصلاة) . هل تحب الشرك بالله وأن تكفر به ؟»
- «قال الله تعالى فى سورة الماعون ، الآيات (٤، ٥) : (فويل للمصلين الذين هم عن صلاتهم ساهون) صدق الله العظيم . أتحب أن تكون من أهل الويل ؟»
- «هل تحب أن ترضى الله ورسوله ؟ كيف يمكنك ذلك ؟ ماذا تفعل حتى ترضى الله ورسوله ؟»
- «أيهما أحق بان تخاف من عقابه وتخشاه ؟ أولى الامر منا أم الله سبحانه وتعالى ؟»
- «اذا تمكنا من خداع البشر ، هل نتمكن من خداع الله عز وجل ؟»
- «هل يجب أن يعاقب الانسان من الناس حتى يتذكر واجباته نحو الله ورسوله»
- «ما رأيك فيمن يترك الصلاة ؟ كيف يمكن أن يعاقب ؟ هل حدد الشرع كيفية عقابه ؟»

ـ «عندما يضربك والدك لتركك الصلاة ، هل يتفق هذا مع الشرع أم يخالفه ؟»

ـ «من المسئول عن عقابك ؟ من المتسبب الاول فى عقابك؟»

ـ «هل من المعقول أن نتسبب فى عقاب أنفسنا ، ونتهم الآخرين بانهم السبب فيه ؟»

ـ «كيف يمكننا ان نحمى أنفسنا ونتجنب عقاب الاخرين لنا ؟»

ـ «وفى حالة الصلاة ، كيف يمكننا ان نرضى أنفسنا ونرضى الله ونرضى رسول الله ﷺ ؟»

ـ «كيف نلتزم بشرع الله ونؤدى للصلاة حقها ؟»

يتضح من هذه الممارسات الجيدة،كيف تدرج المرشد النفسى بالمسترشد من تصحيح مفهـوم الارهاب عنـده الى ضرورة عقاب من يخطىء ، مع تصعيد ترك الصـلاة كخطـأ يستلزم العقاب عليه ، ولا يغتفر . ثم ناقش المرشد مع المسترشد معلوماته عن الصلاة بهدف توضيح شروطها ووجوبها واهميتها بالنسبة للفرد المسلم ، وانه لا غنى عنهـا ، ولا اسـلام لفرد ما بدونها ، حتى وصل به الى الوقت المناسب ليبين له الفرق بين الخوف من الانسان وبين خشية الله سبحانه وتعالى ، وأيهما أحق بان تخاف من عقابه وتخشاه ؟ . وقد مس المرشد النفسى الشعور بالاضطهاد عنـد المسترشد ، موضحا له بطريق غير مباشر ، بانه هو المسئول عن ازعاج نفسه والمتسبب الاول فى صعوبات تكيفه التى واجهته مع والده ، وبانه وحده ولا احد غيره يمكن أن يتغلب على هذه الصعوبات اذا فـكر بعقلانيـة وتروى حول كل ما يقدم من سلوك ، فيفعل ما يرضى نفسه ويرضى الله ورسوله والمؤمنين ، ويتجنب كل ما يتصف بكونه خطا يستحق عليه العقاب . وبناء عليه ، فقد حقق المرشد النفسى الأهداف المنشودة من المقـابلة بان دعا المسترشد الى الصلاة بالحكمة والموعظة الحسنة ، موضحا ثوابها والعقاب لمن يتركهـا حسب الشرع الاسلامى ، محببا له الايمان عن الشرك والكفر اذا ترك الصلاة أو سها عنها ، مقتنعا بضرورة العقاب لمن يستحقه على أخطاء ارتكبها ، مؤمنا بحق والده فى تقويمه واصلاحه اذا تطرف عن السلوك السليم .

وتتضمن قاعدة الوقت المناسب فى ممارسة فنية التساؤل الحذر الشديد فى استخدام الآسـئلة التى يطرحها المرشـد النفسى حتى يمكن أن تحقق الاهداف المرجوة منهـا ولاسيما فيما يتعلق بتدعيم التواصل اللفظى بينه وبين المسترشد فيجب على المرشد النفسى الا يترك حديثا للمسترشد ليمر

مرورا عابرا دون ان يفهمه جيدا ، او أن يدرك محتواه ، أو يعى ما يخفيه بين ثناياه • كما يجب على المرشد النفسى أن يكون مدركآ ان خانته أذناه فى الاستماع الى مقطع من حديث المسترشد ، أو عبارات عابرة جاءت على لسانه ، أو كلمات تسربت خلسة بصوت خافت بين شفاهه • لذلك ، فعلى المرشد النفسى ألا يخجل وألا يتردد فى أن يستوقف المسترشد أثناء حديثه ليستوضح منه الامور فور أحد ه بقطع التواصل معه ، او فور شعوره بأنه ضل الوسيلة لفهمه • وبهذا يكون المرشد النفسى قد تدخل فى الوقت المناسب ليسأل ويستفسر عما عجز عن فهمه ، او عما صعب عليه ادراكه واستيعابه ، أو عما لم يستمع اليه جيدا• وفيما يلى عدد من النماذج للممارسات الرديئة واخرى للممارسات الجيدة التى تدل على هذا المعنى •

المارسات الرديئة :

□ المرشد «أرجو أن تعيد على ما أخبرتنى به فى بداية حديثك معى لاننى لم افهمه جيدا !»

ـ ذكرت لى فى أثناء حديثك بعض العبارات التى لم اسمعها جيدا هل لك أن تعيدها على مرة أخرى حتى أربط الاحداث مع بعضها»

ـ «لقد ذكرت شيئا عن زوجة أبيك لم استوعبه،ماذا كنت تقول عنها؟»

ينضح من هذه الممارسات الرديئة أن المرشد النفسى لم يستغل الوقت المناسب لطرح أسئلته التى أراد بها أن يستوضح ما لم يفهمه ، وما لم يسمعه جيدا من المسترشد أثناء حديثه معه • فقد ترك المسترشد يسترسل فى حديثه حتى وصل الى نهايته ثم بدأ يسال عما أخبره به فى بدايته ، او عما جاء عرضا على لسانه أثناء كلامه • قد يتسبب هذا الامر فى ارتباك المسترشد واضطراب تفكيره لأنه قد لا يتذكر ما قاله فى أول الحديث ، أو ما تطرق اليه أثناءه • وقد يثير هذا التصرف غير الرشيد من المرشد النفسى الضيق والتبرم فى نفس المسترشد مما يجعله يكتم فى سره مشاعر مضادة نحوه ان لم يعلنها صراحة فى وجهه تتمثل فى الخواطر التالية :

■ المسترشد «لماذا لم يسالنى هذا الرجل عما لم يفهمه منى فى حينه وفى وقته ؟!»

ـ «لقد تحدثت عن أمور كثيرة فى بداية الحديث • يا ترى اى امر منه له يفهمه ؟»

ـ «ماذا قلت له فى بداية حديثى معه ؟ ان ذاكرتى تخوننى بعد فترات قصيرة من الوقت»

- «لقد ذكرت عبارات كثيرة أثناء حديثى ، أى عبـارات تلك التى لم يسمعها جيدا ؟!»

- «لماذا يعيدنى هذا الرجل الى الحديث عن زوجة أبى مرة أخرى ؟!»

- «يبدو أن هذا المرشد لم يهتم بى ولا بحالتى لأنه لم يعر أى اهتمام لحديثى معه !!»

- «كيف يمكن لهـذا المرشد أن يسـاعدنى ؟ لقد غفل عنى وشرد عن حديثى !!»

الممارسات الجيدة :

□ المرشد «معذرة ! ونحن مازلنا فى بداية الحديث ، ليتك تعيـد على ما أخبرتنى به الآن ، لاننى غير متاكد اذا كنت فهمته منك جيدا»

- «عفوا !! أرجو أن تعذرنى بسبب قطـع حديثك لاننى فى الحقيقة لم أسمع جيدا العبارات الاخيرة التى ذكرتها الآن ارجو أن تعيدها على حتى اتابع حديثك واربط أحداثه مع بعضها»

- «لو سمحت من فضلك ، هل لى أن أستوضح بعض النقاط حول زوجة ابيك قبل أن ننتقل الى نقطة أخرى لاننى لم أستوعب ما ذكرته عنها الآن»

يتضح من هذه الممارسات الجيدة أن المرشد النفسى قد استغل الوقت المناسب لطرح اسئلته التى أراد أن يستوضح بها ما لم يفهمه ، وما لم يسمعه جيدا من المسترشد فور تفوهه به · لقد استوقف المرشد النفسى المسترشد فى الوقت المناسب فور احساسه بعدم فهمه أو عدم الاستماع اليه جيـدا لبعض ما بدر عنه من حديث حتى يستفسر منه ويستعلم عنـه · هذا الامر يزيد الشعور عند المسترشد بمدى احترام المرشد النفسى له ومدى اهتمامه به ، مدعما التواصل الجيد بينهما ، ومدعما الثقة فى العلاقة المهنية الارشادية التى تربطهما ·

ولن يتم تدعيم التواصل اللفظى بين المرشد النفسى والمسترشد بصورة جيدة اذا عجز الأخير عن فهم الأول ، وعن استيعاب حديثه ، وعن ادراك مقصده · فقد يسهو المسترشد بدوره أثناء المقابلة ، ويشرد ذهنه عن متابعة ما يقوله المرشد وبالتـالى ينقطع التواصل بينهما ، مما يجعله عاجزا عن تحقيق أهدافه · وتصبح المقابلة باردة نتيجة لذلك ، فاقدة تاثير الفعل الذى يجب أن تحدثه فى سلوك المسترشد · وبناء عليه ، اذا لاحظ المرشد النفسى

علامات الاستفهام تتصدر جبين المسترشد ، أو نظرات تائهة ضلت طريقها الى عينيه ، أو ابتسامات حائرة تتردد على شفتيه ، مما يدل على أنه غير متابع لحديثه معه ، وغير مدرك لابعاده ، فان المرشد النفسى عليه أن يسارع فورا بالتدخل ليختبر صدق ظنه بشرود ذهنه . وعندئذ يستفسر المرشد من المسترشد ويستوضح منه الامر حول ما اذا كان متفهما لكلامه ومستوعبا لمعانيه ، حتى يتاكد بان التواصل بينهما مازال قائما على افضل ما يكون . وفيما يلى عدد من النماذج للممارسات الرديئة وأخرى للممارسات الجيدة التى تدل على هذا المعنى :

الممارسات الرديئة :

□ المرشد «اننى اتحدث اليك وانت غير منصت الى البتة . أراك شارد الذهن ، وسارحا بفكرك عما اقوله لك»

- «أرى اننى فى واد ، وانت فى واد آخر . انى أتكلم معك عن رسوبك فى المدرسة ، وانت تكلمنى عن علاقتك بزوجة أبيك !!»
- ماذا كنت أقول لك خلال العشرة دقائق الماضية ؟ الا تسمعنى ؟ لم لا تكون حاضر الذهن معى ؟»
- «سوف أعيد عليك ما أخبرتك به للمرة الاخيرة ارجو أن تركز معى ولا تسرح بفكرك حتى تستوعب ما أقوله لك»
- «أنا آسف . لن أعيد عليك ما قلته لك . المفروض انك تتابعنى وان تركز معى من أجل مصلحتك انت وليس من أجل مصلحتى أنا» .

يتضح من هذه الممارسات الرديئة أن المرشد النفسى كان يعامل المسترشد باسلوب غير سليم ابدا حيث تضمنت تساؤلاته معانى مؤلمة للمسترشد ممثلة فى اللوم والتوبيخ والتأنيب ، وفى التحذير والوعيد والتهديد ، مما احرج موقفه وجرح كبرياءه حيث جعله يشعر وكأنه صغير جدا امامه ، وانه كالتلميذ السىء والمهمل الذى يستحق العقاب من أستاذه عن سلوكه الشائن الذى لا يرضاه . وهذه الممارسات الرديئة من جانب المرشد كفيلة بأن تحطم التواصل بينه وبين المرشد ، بل وتجعله يخرج من عنده ولا يعود اليه . وبالرغم أن المرشد قد تدخل فى الوقت المناسب لطرح تساؤلاته على المسترشد ليلفت نظره نحو أهمية الانصات اليه والاستيعاب الكامل لما يقوله ، الا أن أسلوبها كان رديئا للغاية لما انطوت عليه من معان مهينة لكرامة المسترشد .

□ المرشد «ارى انك كنت سارحا ، وشارد الذهن فى بداية حديثى معك . يا ترى ما الذى شغلك عنى ؟»

ـ «أعتقد أنك لم تفهمنى جيدا لانك لم تستجب لحديثى معك بالكيفية المرجوة» .

ـ «يبدو انك لم تع بعضا من كلامى معك ، ولم تدرك معانيـه . هل اعيده وأكرره عليك مرة أخرى ؟»

بالرغم ما انطوت عليه عبارات المرشد النفسى من معانى مهذبة حرص بها على الا يجرح مشاعر المسترشد ، والا يمس كرامته ، الا أنه لم يتدخّل باسئلته فى الوقت المناسب حيث وجهها للمسترشد بعد فوات الاوان . وهذا فى حد ذاته قد يؤثر على تواصلهما معا . والنتيجة ستكون واحدة فى النهاية من حيث خلخلة التواصل بين الطرفين وزعزعته بسبب سـوء التوقيت فى توجيه الاسئلة . وقد ينعكس آثار ذلك على نفس المسترشد مما يتسبب فى رد فعل ساخر قد يخفيه عنه ، وقد يعلنه عليه صراحة كما يلى :

■ المسترشد «الم تلاحظ شرود ذهنى وسرحانى الا الآن فقط ؟ أين كنت منذ بداية الحديث ؟ هل كنت أنت أيضا شارد الذهن وسرحان ؟!»

ـ «مالك انت وما الذى يشغلنى ؟! ان ما يشغلنى يخصنى أنا وحدى ، لا شأن لك به ! اتريد أن تشاركنى حتى فى نفسى ؟!»

ـ ما الذى جعلك تعتقد اننى لم أفهمك ؟ ولم لا أفهمك ؟ هل أنت لغـز يصعب على الانسان فهمه ؟!!»

ـ «من قال اننى لم استجب لحديثك معى ؟ هل تخمـن ؟ أم تريد أن تثبت براعتك فى فهم النفوس ؟»

ـ «ما هذا البعض الذى لم افهمه من كلامك ؟ لم لم تنبهنى اليه فى حينه وفى وقته ؟ هل تريد أن تضيع وقتى بتكرار ما قلته ؟!»

الممارسات الجيدة :

□ المرشد «عفوا ! هل انت متابعنى فى حديثى معك ؟ أرجو اذا غاب عنك بعضا منه ، أن تعيدنى اليه دون تردد وبلا خجل»

ـ «اننى اتحدث الآن عن رسوبك فى المدرسة ، ولا ادرى ان كان كلامى واضحا لك ام لا ، لأنك ربطت ذلك بعلاقتك مع زوجة أبيك ؟ هل هناك ارتباط بين كلامى وبين ما ذكرته عنها ؟»

- «يبدو أن ما تحدثت عنه خلال العشرة دقائق الماضية لم يكن واضحا لك . هل تحب أن أعيده عليك مرة أخرى ؟!»

- أرجو ألا تتردد فى ان توقفنى فى حديثى عندما تجد شيئا غامضا عليك وارجو ألا تخجل فى أن تستفسر عما تجده غير واضحا لك»

- «طالما نحن الاثنين ، أنا وأنت ، هنا من اجل هدف مشترك هو مساعدتك على عبور ازمتك ، لذلك لا حرج فى أن اعيد عليك ما ترغب فى الاستفسار عنه»

- قبل ن نسترسل فى حديثنا ، ونحن مازلنا فى بدايته ، اريد أن أتاكد أنك متابع كلامى وأنه واضح لك»

- «هل ترى شيئا غير واضح فى كلامى ؟ ما رأيك فيه ؟ ما الذى يعجبك منه وما الذى لا يعجبك ؟»

يتضح من هذه الممارسات الجيدة ان المرشد النفسى قد استعمل أسلوبا مهذبا مع المسترشد دون أن يجرح مشاعره وأحاسيسه ، ودون أن يمس كبريائه وكرامته ، وهو فى حد ذاته يعتبر دليلا على ممارسة فنية التساؤل فى قمة صورها . كما أن المرشد النفسى تدخل فى الوقت المناسب ليختبر مدى فهم المسترشد لما يحدثه عنه ، ومدى استيعابه لما يخبره به ، مما لا يدع مجالا له فى أن يبدى سخريته من سلوكه . وبناء عليه ، فان الفهم المتبادل بين المرشد والمسترشد ، بمعنى أن يفهم كل منهما الآخر ، يعتبر الاساس الصلب الذى يبنى عليه التواصل الجيد بينهما مما يدفع المقابلة الارشادية نحو تحقيق اهدافها .

ثانيا - السؤال الملائم :

يتوقف اختيار السؤال الملائم على خبرة المرشد النفسى فى ممارسة فنية التساؤل وعلى مدى معرفته بنوعية الاسئلة المختلفة التى تعتبر العمود الفقرى لهذه الفنية . لذلك يجب على المرشد النفسى الجيد ، والكفء فى عمله أن يكون ملما الماما كاملا بالتنوع العريض لهذه الاسئلة حتى يتمكن من اختيار الافضل منها ، والاكثر ملائمة لاستخدامها عند ممارسته لفنية التساؤل فى المواقف المتباينة مع الحالات المختلفة . وقد اختلف الكتاب والمؤلفون ، كما اختلف الاخصائيون الممارسون فى حقل الارشاد والعلاج النفسى من حيث تقسيم الاسئلة وتصنيفها الى نوعيات معينة . صنف بين (Payne, 1951) الاسئلة الى ثلاثة أنواع هى : (١) الاسئلة المفتوحة أو المقفلة (open or closed questions) ، (٢) الاسئلة الابتدائية أو الثانوية

(primary or secondary questions) ، (٣) الاسئلة المحـايدة أو الايحائيـة (neutral or leading questions) صنف مالوني ووارد (Maloney & ward, 1976) الاسئلة الى خمسة تصنيفات هى:(١) الاسئلة ذات النهاية المفتوحة ، (٢) التعليقات الميسرة ، (٣) الاسـئلة التوضيحية ، (٤) اسـئلة المواجهة ، (٥) الاسئلة المباشرة • وصنف بنجامين (Benjamin, 1981)الاسئلة الى:(١) الاسئلة المفتوحة أو المقفلة ، (٢) الاسئلة المباشرة أو غير المباشرة ، (٣) الاسئلة المزدوجة (٤) لاسئلة القاذفة • وسوف نستعرض فيما يلى عددا من هذه التصنيفات التى نرى أنها تتفق مع الهدف من هذا المبحث •

(١) الاسئلة المفتوحة Open Questions :

تتميز الاسـئلة المفتوحة (open questions) بأنهـا عريضـة الاستعمال بطبيعتها ، حيث اننها تتيح الفرصة للمسترشد ان يعبر عن نفسه ،مشاعره، أفكاره بحرية تامة ، محددا بنفسه الكمية والنوعية التى يرغب فى طرحها من المعلومات التى يعلمها هو لوحده ،والتى يجهلها ويفتقر اليها الآخرون• كما أن هذه الاسئلة المفتوحة تتيح الفرصة للمرشد النفسى ان يضع المسئولية كاملة على كاهل المسترشد من حيث الادلاء بما يعرفه عن نفسه برغبته ، دون انتزاع لهذه المعلومات عنوة ولا قصرا ، كما أنهـا تتيح الفرصـة له لملاحظة كيفية ادلائه بهذه المعلومات وكيفية استجابته التلقائية لها • ومن ثم ،يمكن أن يتحدد الاساس المتين لوضع الفروض اللازمة لبناء الاستراتيجية الارشادية والعلاجية التى يتعامل على أساسها المرشد النفسى مع المسترشد•

تتميز الاسئلة المفتوحة بأن بعضا منها قد يكون ذا نهايات مطلقة غير مقيدة بموضوع محدد مما يطلق العنان للمسترشد للتحدث عن كل شىء أو أى شىء حول محور السؤال المطروح دون قيد او شرط • وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على هذا النوع من الاسئلة •

- ليتك تكلمنى عن نفسك •
- ماذا تعرف عن مدارس المقررات ؟ •
- كيف ترى هذا المركز الارشادى ؟ •
- ما شعورك حول الربا ؟ •
- كيف يمكننا ان نكافح الجرائم ؟ •

يتضح من هذه النماذج أن المرشد النفسى أطلق العنان للمسترشد حتى

يتحدث عن نفسه ، عن مدارس المقررات،عن المركز الارشادى ، عن الربا، عن مكافحة الجرائم ، كيفما يحلو له دون ان يقيده بنقطة معينة ، أو يحصره فى اتجاه محدد ٠

وتتميز الاسئلة المفتوحة بان بعضا آخر منها قد يكون ذا نهايات مقيدة بنقطة معينة يحددها السؤال المطروح ، مما يحصر المسترشد عند الاستجابة لها والاجابة عنها فى اتجاه محدد لا يحيد عنه ، ملتزما بالتحدث فى نطاقه ولا يخرج عن اطاره ٠ وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على هذا النوع من الاسئلة ٠

- ليتك تكلمنى عن مستواك التعليمى ٠
- ماذا تعرف عن شروط الالتحاق بمدارس المقررات ؟
- كيف ترى الخدمة النفسية فى هذا المركز الارشادى ؟
- ما شعورك حول المتعاملين بالربا ؟
- كيف يمكننا أن نكافح جريمة السرقة باعتبارها احدى الجرائم الخطيرة ؟

يتضح من هذه النماذج أن المرشد النفسى قد حصر المسترشد فى اتجاه محدد فيما يتعلق بالاستجابة لهذا النوع من الاسئلة ، والاجابة عنها فى نطاق المحور المعين فى السؤال المطروح ٠ فلا يمكن للمسترشد أن يتحدث عن نفسه كيفما اتفق ، ولكنه يجب أن يتحدث فقط عن مستواه التعليمى ، ولا يمكن له أن يدلى بمعلوماته المطلقة حول مدارس المقررات ، انما عليه أن يذكر فقط ما يتعلق بشروط الالتحاق بها ، ولا يجوز أن يتكلم حول المركز الارشادى بصورة عامة ، انما يتكلم عن الخدمة النفسية فيه بصفة خاصة ، ولم يطلب منه أن يبدى بمشاعره حول الربا بشمولية ، انما طلب منه أن يعلن مشاعره حول المتعاملين به على وجه الخصوص ، ولم يسأل عن كيفية مكافحة الجرائم عامة ، ولكنه سؤل فقط عن كيفية مكافحة السرقة خاصة ٠ وبناء عليه ، يتجدد الاطار العام للمناقشة وفقا للبنود المحددة التى يجب أن تدور حولها والتى حصرها المرشد النفسى فى نطاقها فقط ٠

وتتصف الاسئلة المفتوحة بعدة مزايا تجعلها مفضلة الاستعمال لدى كثير من الاخصائيين النفسيين الممارسين فى حقل الارشاد والعلاج النفسى ، نذكر منها ما يلى : (١) تمنح المرشد النفسى فترة زمنية طويلة تمكنه من الملاحظة والانصات للمسترشد أثناء الادلاء بمعلوماته حول السؤال المطروح

دون تحديد للوقت ، (٢) تمنح المسترشد الفرصة للتعبير عن نفسه ومشاعره وأفكاره بحرية تامة دون تدخل من المرشد مما يدعم ثقته فى العملية الارشادية بصورة عامة وفى المرشد النفسى بصفة خاصة ، (٣) تيسر وتسهل التواصل الجيد بين المرشد والمسترشد بسبب سهولة فهمها وسهولة الاجابة عنها ، (٤) تيسر وتسهل الحصول على معلومات شاملة ، قد تكون كاملة حول المسترشد ، لعل المرشد لم يفكر فيها ، (٥) تعكس رد فعل المسترشد ومشاعره وأحاسيسه حول أحداث معينة أو أشخاص محددين بصدق وتلقائية عندما يدلى بمعلومات متعلقة بتلك الاحداث أو تمس هؤلاء الاشخاص ·

ولا تخلو الاسئلة المفتوحة من وجود بعض الانتقادات التى توجه اليها والتى تدعو الى التحفظات فى استعمالها حتى لا ينزلق المرشد النفسى فى منحدر ممارسته لها·ويمكن سرد عدد من هذه الانتقادات على النحو التالى: (١) تتسبب فى استنفاد وقت المقابلة الارشادية حيث قد تنتهى المقابلة ولم يطرح فيها أكثر من سؤالين فقط،مما يعوق تحقيق أهدافها بالسرعة المرجوة وقد تطرح فيها معلومات للمناقشة لا تفيد حالة المسترشد ولا تسهم فى تطورها مما يستنفد وقت المقابلة بلا جدوى وبلا فائدة تذكر ، (٢) تتطلب كفاءة مهنية عالية من المرشد النفسى حتى يكون قادرا على ادارة المقابلة الارشادية وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها بالسرعة المطلوبة ، ومما لا يجعل المسترشد يسترسل فى حديثه عن نقاط خارجة عن محور المناقشة ، ومما يحد من رغبته فى الحديث من أجل الكلام والثرثرة فقط دون أن يحقق، حديثه أية قيمة تذكر يمكن اضافتها لتطور حالته ، و (٣) تتطلب مهارة مهنية عالية من المرشد النفسى فيما يتعلق بتسجيل المقابلة على اختلاف انواعها ، تسجيل كتابى وتسجيل سمعى وتسجيل مرئى،حتى يكون قادرا على تسجيل ما يجب تسجيله لما له من أهمية تفيد حالة المسترشد،واهمال ما لا يجب تسجيله لكونه خارجا عن محور المناقشة مما لا يفيد حالته ·

(٢) الاسئلة المقفلة Closed questions :

تتصف الاسئلة المقفلة (Closed questions) بانها غير مطلقة ، ومقيدة بطبيعتها من حيث الاستجابة لها والاجابة عنها ، لأنها تجبر المسترشد على أن يحصر اجابته فى نطاق ضيق يكاد يكون مرسوما له ، ويكاد يكون محددا له فى نفس السؤال المطروح · وتتصف هذه الاسئلة بانها لا يمكنها أن تعبر عن مشاعر المسترشد ولا عن أحاسيسه لانها تقدم معلومات مجردة خالية من اى تعبير حر قد يرغب المسترشد فى ان يطرحه فى المقابلة ، مما يسد الطريق أمام أى تواصل جيد يريد أن يسلكه ·

كما تتصف الاسئلة المقفلة بان بعضـا منها قد يكون ملزما للمسترشد بان يختار اجابة واحدة من عدة اجابات محددة فى السؤال دون أعطـائه الحرية فى اختيار اجابة أخرى خارجة عنها . وقد يكون هذا البعض من الاسـئلة ملزما للمسترشد بان يحصر اجابته فى ترتيب عدد من الاجابات حسب درجة أهميتها بالنسبة له ، أو درجة احساسه بها ،أو فى تقويم وتقدير قيمتها حسب أوزان محددة معطاه له . وعلى أية حال ، فان هذا البعض من الاسئلة المقفلة يتصف بكونه مقفلا للغاية أو شديد الاقفـال لأنه يحصر المسترشد فى نطاق محدود من الخيارات التى لا بديل عنهـا فى الاجابة عن السؤال المطروح . وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على هذا النـوع من الاسئلة المقفلة شديدة الاقفال .

■ هل لك أن تخبرنى عن واحد فقط من هؤلاء تفضى له بأسرارك الخاصة؟

والدك ـ والدتك ـ أخيك الاكبر ـ أختك الكبرى

صديقك المقـــرب ـ المرشـــد النفسى المدرسى .

□ أرجو أن ترتب هؤلاء حسب درجة ثقتك فى كل منهم ؟

صديقك المقـــرب ـ أخـــاك الاكبر ـ والـدتك

المرشد النفسى المدرسى ـ أختك الكبرى ـ والدك

■ أرجو أن تعطى وزنا لكل من هؤلاء حسب درجة ثقتك فيه ؟

والدك	١	٢	٣	٤	٥
والدتك	١	٢	٣	٤	٥
أخيك الاكبر	١	٢	٣	٤	٥
أختك الكبرى	١	٢	٣	٤	٥
صديقك المقرب	١	٢	٣	٤	٥
المرشد النفسى المدرسى	١	٢	٣	٤	٥

ويتميز البعض الآخر من الاسئلة المقفلة بأنهـا تترك قدرا ضئيلا من الحرية للمسترشد للاجابة عنها بشرط أن يكون محصورا فى اضيق نطـاق للاجابة عن السؤال المطروح . ويتصف هذا النوع من الاسئلة بكونه معتدل الاقفال أو متوسط الاقفال لما يتميز به من حرية ، بالرغم أنها مقيدة لأضيق الحدود . وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على هذا النوع من الاسئلة المقفلة المعتدلة الاقفال .

□ كم عمرك الآن ؟

□ من الذى تفضى له بأسرارك الخاصة ؟

□ من الذى تثق فيه أكثر من غيره ؟

□ الى أى درجة تثق فى مرشدك النفسى بالمدرسة ؟

□ ماذا كان المعدل التراكمى لدرجاتك فى العام الماضى ؟

□ أين تقيم الآن ؟

يتضح من هذه النماذج أن المرشد النفسى لم يحكم الاغلاق على حرية المسترشد فى الاجابة عن الاسئلة التى طرحها عليه ، ولم يحجر على فكره فيما يتعلق بالاستجابة لها لأنه لم يحدد له الخيارات الملزمة التى تفرض عليه أن يختار واحدة منها فقط،أو أن يرتبها،أو أن يقدر بالأوزان احساسه بها . وقد ترك المرشد النفسى الحرية للمسترشد ليختار الاجابة عن هذه الاسئلة وفق مشيئته ولكن هذا الاختيار محدود بناء على ما تتضمنه الاسئلة من استفسار محدد مطلوب توضيحه بالذات دون الشرود عنه . ويمكن للمسترشد أن يخبر عن عمره اما بالضبط أو ما يقترب منه ، مثال (عمرى الآن ثلاثة وعشرون عاما وسبعة شهور وخمسة أيام) أو (عمرى الآن ثلاثة وعشرون عاما) أو (عمرى الآن حوالى ثلاثة وعشرون عاما) . وبالرغم أن للمسترشد الحرية فى الاخبار عن عمره بالكيفية التى يراها الا أنه محصور فى نطاق محدد بسنين عمره لا يحيد عنه . وعلى هذا المنوال يكون القياس بالنسبة لبقية الاسئلة التى تتصف بكونها معتدلة أو متوسطة الاقفال .

وتتصف الاسئلة المقفلة بعدة مزايا تجعلها مفضلة الاستعمال لدى عدد من الاخصائيين النفسيين الممارسين فى حقل الارشاد والعلاج النفسى بدرجة أكبر من استعمال الاسئلة المفتوحة ، نذكر منها ما يلى : (١) يستطيع المرشد النفسى أن يسال عددا كبيرا من الاسئلة تمس جوانب كثيرة من حالة المسترشد فى وقت أقل ، مما يوفر وقت المقابلة الارشادية ويستثمرها فيما يحقق أهدافها بالسرعة المرجوة ، كما أن المعلومات التى تطرح للمناقشة تكون محددة ومقصورة على ما يريد أن يعرفه المرشد حول المسترشد مما يسهم فى تنمية شخصيته وتطورها ، (٢) يكون المرشد النفسى أكثر تحكما فى ادارة المقابلة حيث يتمكن من توجيهها كيفما يريد فى اتجاهات محددة تتفق مع أهدافها ، وبالتالى لا تتطلب كفاءة عالية فى ادارتها ، (٣) يمكن لأى مرشد نفسى أن يمارس مهارات التسجيل المختلفة عند استعماله للاسئلة المقفلة لأنها لا تتطلب مهارة مهنية عالية فى تسجيلها نظرا لسهولة طرحها وسهولة

الاجابة عنها والاستجابة لها ، (٤) يمكن للمسترشد ان يستجيب للاسئلة المقفلة بادنى مجهود يذكر بما يوفر له الاطمئنان فيما يجيب عنه فى نطاق السؤال الضيق المحدود ، و (٥) يستطيع كل من المرشد والمسترشد ان يفهم معنى السؤال ومغزاه بوضوح دون الحاجة للشرح والتفسير والتعليق ، ومن ثم تكون الاجابة عنه بنفس الدرجة من الوضوح مما يسهل وييسر فهمها لكل من الطرفين ٠

ويعترض الكثير من الممارسين لمهنة الارشاد والعلاج النفسى على استعمال الاسئلة المقفلة فى مقابلاتهم الارشادية مما يجعلهم يفرضون تحفظات شديدة حول استعمالها ليكون فى أضيق الحدود كلما أمكن ذلك وكلما دعت الضرورة لها ٠ وقد احتج هؤلاء الممارسون على استعمال الاسئلة المقفلة بعدة نقاط ، نذكر منها : (١) تتسبب الاسئلة المقفلة فى حجب كمية هائلة من المعلومات قد تكون مفيدة لحالة المسترشد لانه لن يتطوع بالادلاء بها اذا حصر فى نطاق ضيق لايمكنه من التحرك خارج حدوده ، (٢) تتسبب طبيعة الاسئلة المقفلة التى تتصف بكونها سريعة وباردة فى اعدام التواصل الجيد بين المرشد والمسترشد ان لم تتسبب فى قتله وهو فى المهد ، نظرا لشعور المسترشد بان المرشد غير مهتم به ،وغير مهتم بالتفصيلات اللازمة عن حالته ، (٣) تتسبب طبيعة الاسئلة المقفلة التى تتصف بكونها استجوابية بنمطية فى نسف العلاقة الارشادية المهنية بين المرشد والمسترشد نظرا لشعور الاخير بانه كالمتهم فى محل استجواب من شرطى نصف الليل الذى لا يتوانى لحظة واحدة عن احاطته بنظرات الشك والريبة فى كل ما يقوله وفى كل ما يتفوه به ، (٤) تتطلب الاسئلة المقفلة كفاءة مهنية عالية من المرشد النفسى فيما يتعلق بالاحساس المرهف لحالة المسترشد ، وباليقظة الدائبة لكل ما يتصل بها عن بعد أو قرب حتى يكون على علم تام وعلى بينة واضحة بكل تفصيلاتها وجزئياتها حتى يتمكن من تحديد اسئلته المقفلة بما يصيب الهدف منها ، (٥) تستنفد وقت المقابلة فى طرح عدة أسئلة مقفلة متتابعة للحصول على أقل حد من المعلومات الممكنة لأن السؤال الواحد منها قد لا يكفى فى توفير المعلومات المطلوبة حول المسترشد مما يستلزم متابعته بعدد متلاحق من الاسئلة القصيرة وكانها كلمات متقاطعة تحتاج الى تجميع حتى يفهم المقصود منها ، (٦) لاتتيح الفرصة للمسترشد للتعبير عن مشاعره وأحاسيسه وافكاره بحرية تامة مما يحبسها عن المرشد فتتسبب فى تعطيل تنفيذ الاستراتيجية الارشادية ، والمفروض ان تكون مبنية على تلك المشاعر والاحاسيس والافكار ، و (٧) تتسبب الاسئلة المقفلة فى دفع المسترشد الى طريق مسدود يكون مجبرا عليه ، وقد يكون غير مستعد له حيث لا تترك

له حرية اختيار الاجابة التى يحس بها ، ويشعر بانها تعبر عن حالته لان اجابته عنها تكون فى الاتجاه الذى فرضه عليه المرشد .

(٣) الاسئلة المزدوجة Duble Questions :

يضع البعض الاسئلة المزدوجة (double questions) ضمن التصنيف الخاص بالاسئلة المقفلة على اعتبار انها تمثل جانبا منها ، وانها تتصف بخصائصها ،ولا تخرج عن مفهومها ، بينما يضعها البعض الآخر فى تصنيف مستقل بها لما تحمله من طابع مميز لها يتميز فى حصر الاجابة عنها فى اختيار واحد من اختيارين اثنين فقط لا ثالث لهما .وقد يدل هذان الاختياران على اجابتين مختلفتين لا علاقة بينهما (two different responses) ، وقد يدلان على اجابتين متناقضتين يرتبطان بعلاقة التناقض بينهما (tow bipolar responses) وبالرغم ان هذا النوع من الاسئلة المزدوجة شائع الاستعمال لدى كثير من الممارسين الاخصائيين فى مجال الارشاد والعلاج النفسى ، الا ان بعضا منهم يغالى فى استعماله ويتطرف به مما يفقدها تحقيق الهدف الاساسى من استعمالها . وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على هذا النوع من الاسئلة التى تتضمن اجابتين مختلفتين :

- هل ترى أن الطلاق من زوجتك افضل لانهاء الخلافات بينكما ، أو الانفصال عنها مؤقتا حتى تهدأ النفوس وتعود حياتكما الزوجية كما كانت فى السابق ؟
- بعد نجاحك فى الثانوية العامة وحصولك على تقدير عال ، أية كلية تفضل الالتحاق بها ؟ الطب أو الهندسة ؟
- بناء على الخلاف بين والدك ووالدتك واصرار كل منهما على ان تعيش معه (معها) ، ايهما ترغب أن تعيش معه ؟ والدك أو والدتك ؟
- هل ترى الزواج افضل لك الآن بعد وفاة زوجتك ، او التفرغ لرعاية الاولاد ؟
- أيهما تفضل الاقتران بها ، زميلتك فى العمل أو ابنة عمك التى يصر والدك على أن تتزوج منها ؟

يتضح من هذه النماذج أنها تحدد موقف المسترشد من أمر معين بين اختيارين لا ثالث لهما قد يصعب عليه اتخاذ قرار ما بشان اى منهما ،او قد لا يفكر فيهما على الاطلاق لانه يفضل اختيار ثالث مقتنع به فى قرارة نفسه

ومؤمن بالاقدام على تنفيذه ، ولكن المرشد النفسى لم يتح له الفرصة للتعبير عنه ولا الاخبار به لانه لم يمسه ولم يتطرق اليه فى أسئلته المزدوجة التى طرحها عليه. هذا الامر قد يتسبب فى اضطراب المسترشد مما يجعله يفاجىء المرشد باجابات عنها مختلفة تماما كما كان متوقع منه ، وبالتالى تنعكس آثار هذه الاجابات بالضرورة على المرشد النفسى فيضطرب لها. وقد يتمثل رد فعل المسترشد على هذه الاسئلة المزدوجة فى الاجابات الآتية :

■ من قال لك اننى أريد أن أطلق زوجتى أو أريد أن انفصل عنها . اننى احبها حبا شديدا ولا يمكننى البعد عنها لحظة واحدة. اننى أردت منك أن ترشدنى وتساعدنى على انهاء الخلافات التى بيننا حتى تعود حياتنا الزوجية الى السعادة التى كانت تغمرها فى السابق .

■ اعتقد أن الامر سابق لأوانه . عندما أنجح فى الثانوية العامة واحصل على تقدير عال يمكننى بعد ذلك أن اذكر جيدا فى الكلية التى أريد أن التحق بها .

■ لماذا تحدد لى الطب أو الهندسة ؟ لم لا تكون الصيدلة أو طب الاسنان مثلا ؟ مع العلم اننى أفضل الالتحاق بكلية الزراعة .

■ أنا لا أفضل ان أعيش مع أى منهما لأن زوجة والدى امرأة قاسية للغاية وزوج والدتى رجل أنانى يستأثر بحنانها لنفسه ولا يترك لى شيئا . وانا أفضل أن أعيش مع جدتى لوالدتى فهى أكثر عطفا على وأكثر حنانا وحبا لى .

■ فى الحقيقة لا أدرى أيهما أفضل . فى رأيى أن أحلاهما مر بالنسبة لى. لذلك أتيت الى هنا حتى تساعدنى وترشدنى كيف اتصرف فى حياتى المستقبلية .

■ أنا لا أفكر فى الاقتران بأى منهما لأن كلا منهما لاتحمل الخصائص التى أحلم بها ، وأحلم أن تكون فى زوجة المستقبل التى تشاركنى حياتى وعمرى كله . لذلك عندما أجد الزوجة المناسبة لى لن أتردد لحظة واحدة فى اتخاذ القرار بالزواج منها .

وتتضمن المجموعة الاخرى من الاسئلة المزدوجة والتى يحتمل الاجابة عنها باختيار من اجابتين متناقضتين على مصطلحات ازدواجية متناقضة مألوفة ومعروفة فى الممارسة المهنية لفنية التساؤل مثل : (نعم/لا) ، (أوافق/

لا أوافق) ، (أحب/لا أحب) ، (اعتقد/لا اعتقـد) ، «اظن/لا اظن» ، (أقرر/ لا اقرر) ، (أقـر/ لا أقر) ،«سـاخن/بارد» ، «غنى فقـير» ، (مرتفع/منخفض) ، وما يشابهها من مصطلحات تحصر المسترشد بين قوى شـد متناقضة فى اتجاهين متضادين قد لا يميل إلى اى منهما • ولا تختلف الانتقادات الموجهة لهذه المجموعـة من الاسئلة المزدوجة ذات الاجـابتين المتناقضتين عن زميلتها ذات الاجـابتين المختلفتين فيما يتعـلق بما تسـببه من اضطرابات لكل من المسترشد والمرشد النفسى على حد سواء نتيجة لرد فعل المسترشد عليها واجاباته عنها التى غالبا ما تكـون مفاجئة للمرشـد النفسى • وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على هذا النوع من الآسئلة المزدوجة التى تتضمن اجابتين متناقضتين ورد فعل المسترشد عليها •

- ☐ هل أنت متزوج (نعم/لا)
- ■ أنا أرمل !!
- ☐ هل توافق على قانون العمل الجديد أم لا توافق ؟ (أوافق/لاأوافق)
- ■ الكلام سهل وحلو ولكن التنفيذ صعب ومستحيل !!
- ☐ هل تعتقد فى منح الحرية للمرأة أم لا تعتقد ؟ (اعتقد/لا اعتقد)
- ■ وهل المرأة سجينة حتى تمنحها حريتها ؟
- ■ وهل الحرية منحة أو منة يتكرم بها الانسان على أخيه الانسان ؟
- ■ الم يكفل الاسلام الحرية للمرأة ؟
- ☐ هل تظن ان مستوى المعيشة سيرتفع أم لا تظن ؟ (أظن/لاأظن)
- ■ الله وحده غنى أم فقير ؟
- ☐ هل انت غنى أم فقير ؟ (غنى/فقير)
- ■ أنا لا هذا ولا ذاك • أنا متوسط الحال والحمد لله

بالرغم أن هذه النوعية من الاسئلة المزدوجة بمجموعتها،المجموعة ذات الاجابتين المختلفتين والمجموعة ذات الاجابتين المتناقضتين ، تتصف بنفس المزايا التى ذكرت عن الاسئلة المقفلة بوجه علم،مما جعل نفر ليس بالقليل من الممارسين الاخصائيين فى الارشـاد والعـلاج النفسى يستعملونها عنـد ممارستهم لفنية التساؤل،الاأنالانتقادات الموجهة اليها نحذر من المغالاة فيها والتطرف بها ، وتضع تحفظات على استعمالها بناء على نقاط احتجـوا بها ،نذكر منها ما يلى:(١) الاسئلة المزدوجة تتسبب فى الاضطراب والارتباك لكل من المرشد والمسترشد على حد سواء ، حيث أن المسترشد قـد يفضـل

الاجابتين بلا استثناء،وقد لايفضل أيهما على الاطلاق،وقد يصعب عليه ان يقرر الافضل بالنسبة له منهما،وقد يرى اجابة أخرى أنسب لحالته مما ذكره المرشد النفسى وحصره فى الاجابتين المعطيتين فى السؤال،(٢) الاسئلة المزدوجة توحى بمعنى الاهمال او اداء الواجب أو التخلص من المسئولية، حيث قد يشعر المسترشد بان المرشد لا يهتم بما يفكر فيه وبما يحسه ويشعر به ، وأنه يؤدى واجبه الروتينى فقط ليس الا،وأنه يريد أن يلقى بالمسئولية المهنية على عاتقه ، فيسهل ويبسط له الاختيار ، بحصره فى أضيق نطاق بين أمر من اثنين حتى يرتاح من هذه المهمة المحمل بها كاهله ، و (٣) الاسئلة المزدوجة توحى بأنها لا تمت الى فنيات المقابلة بصلة لانها تعود المسترشد على الاتكالية حيث يجد الاجابة جاهزة على الاسئلة المطروحة مما يشل تفكيره ويحجر على حريته فيضعف شخصيته وقد يلغى كيانه . وهذا مخالف لأهم مبادىء الارشاد والعلاج النفسى التى تدعو الى مساعدة المسترشد على الاستقلالية والاعتماد على النفس فى تخطى صعوبات تكيفه وعبور ازماته التى يعانى منها ، والتى تسهم فنيات المقابلة بشكل عام فى تحقيق هذا الهدف الرئيسى .

ونوصى بالا تستخدم الاسئلة المزدوجة بشكل مطلق الا اذا دعت الضرورة الى ذلك،أو اذا كانت الحاجة ماسة اليها.فقد يضطر المرشد النفسى أحيانا الى استعمالها عندما لايجد بديلا عنها،أو عندما تفرض عليها حالة المسترشد وظروفها استخدام هذا النوع من الاسئلة . ويمكن توضيح ذلك بالأمثلة الآتيــة :

□ أرى أن مجموع درجاتك التى حصلت عليها فى الثانوية العامة لا تمكنك من دخول الكلية التى كنت ترغب فيها،وانه لابد أن تختار احدى الكليتين اللتين يقبلان هذا المجموع . كلية الآداب أو كلية الحقوق . واذا كان لك رأى آخر ، أرجو أن تخبرنى به حتى نتناقش فيه لعلنا نجد وسيلة أفضل تقربنا من رغبتك الاولى فى الالتحاق بالكلية التى تفضلها .

□ لقد ذكرت لى أنك لاتجيد اى عمل غير الكتابة على الآلة الكاتبة والاختزال باللغة العربية . لذلك ليس أمامنا الا أن نبحث عن عمل بعض الوقت فى الفترة المسائية بحيث يتلاءم مع ماتجيده من الكتابة على الآلة الكاتبة أو الاختزال .

ونتصح بالبعد كلما أمكن عن استعمال الاسئلة المزدوجة بصورتها التقليدية التى تجمع سؤالين فى سؤال واحد ؟ وان كان لابد من استخدامها

فاننا ننصح بفصل السؤالين بحيث يستقل كل منهما عن الآخر فى صياغة خاصة به حتى تتاح الفرصة للمسترشد أن يجيب على كل منهما بحرية تامة ونوضحها بالأمثلة الآتية :

- هل ترى أن الطلاق من زوجتك افضل لانهاء الخلافات بينكما ؟
- هل تفكر فى الانفصال عنها حتى تهدأ النفوس ؟
- هل تفضل الالتحاق بكلية الطب ؟
- ما رأيك فى الالتحاق بكلية الهندسة ؟
- هل ترغب فى أن تعيش مع والدك ؟
- ما رايك فى ان تعيش مع والدتك ؟
- هل تفضل الزواج الآن بعد وفاة زوجتك ؟
- هل ترى أن التفرغ لرعاية الاولاد ضرورى ؟
- هل تفضل الاقتران بزميلتك فى العمل ؟
- ما رأيك فى اصرار والدك على زواجك من ابنة عمك ؟
- هل توافق على قانون العمل الجديد ؟
- ليتك تخبرنى عن سبب أعتراضك عليه ؟
- هل انت غنى ؟
- هل أنت فقير ؟

ان فصل السؤال المزدوج الى سؤالين يبدو كل منهما فى صياغة مستقلة به عن الآخر قد يتسبب فى ان تغنى الاجابة عن السؤال الاول عما يستفسر عنه السؤال الثانى، مما يرد على بعض الانتقادات الموجهة اليه، ومما يدعم استعماله بصورة معقولة ومرضية عند ممارسة فنية التساؤل التى تهدف الى مساعدة المسترشد على الاعتماد على النفس والاستقلالية فى اتخاذ قراراته بنفسه حتى يكون مسئولا عنها ٠

(٤) الاسئلة المباشرة Direct questions :

يطلق احيانا على الاسئلة المباشرة (direct questions) مسمى الاسئلة الاولية (primary questions) ، وتتميز هذه الاسئلة بكونها تتضمن الاستفسار عن معلومات جديدة لم تطرح من قبل ، وانها تسترعى الانتباه نحو الاستعلام المطروح المميز بعلامة استفهام فى نهاية الجملة بطريقة مباشرة وواضحة ٠ ويمثل هذا النوع من الاسئلة كل النماذج المتباينة التى تذكر عن

الاسئلة المفتوحة والاسئلة المقفلة بما فيهـا الاسئلة المزدوجة والتى تتمـيز بوجود كلمات الاستفهام فى بداية الكلام مثل : ماذا ؟ كم ، كيف ؟ هل؟ ·· وهـكذا ·

وعلى المرشد النفسى الجيد ،والكفءفىعمله أن يرى بوضوح ،وان يحدد بروية وتأن ان كانت اجابة المسترشد عن السـؤال المباشر المطـروح عليه تتصف بانها مناسبة ومحققة للهدف منه أم لا ، قبل أن ينتقل الى طـرح سؤال مباشر جديد عليه · واذا شعر المرشد بأن اجابة المسترشد غير مناسبة للسؤال المباشر المطروح عليه ، أو كانت مخطئة فى تحقيق الهدف منـه ، فعليه أن يتعرف على نوعية الخطأ فى اجابته ، وعلى الاسباب التى دفعته لتلك الاجابة الخاطئة أو غير المناسبة حتى يتبع سؤاله المباشر بسؤال أخر توضيحى يستوضح به الاجـابة من المسترشد ليدعم صحـة المعلومات التى يقدمها له ·

ويسرد كاهن وكانل (Kahen & Cannell, 1964) عددا من الاسباب التى قد تدفع المسترشد الى الاجابة غير المناسبة ، أو الى الاجابة الخاطئة عن سؤال مباشر مطروح عليه ، نذكر منها : (١) عدم تأكد المسترشد حـول نوعية المعلومات وكميتها ومدى تفصيلاتها التى يرغب فى معرفتها المرشـد النفسى ولاسـيما اذا كان السؤال المطـروح عليه بكون من النـوع المباشر والمفتوح بنهاية مطلقة غير مقيدة بموضوع معين مثل : ليتك تكلمنى عن نفسك ؟ هل لك أن تخبرنى عن أحوالك ؟ ما شعورك حول الاجهاض ؟ ، (٢) عدم تأكد المسترشد حول طريقة الاجابة عن السؤال المباشر المطروح عليه فيما يتعلق بكونها أجابة مختصرة ومدى هـذا الاختصار أم اجـابة مفصلة ومدى اسهابها ، (٣) عدم فهم المسترشد للسؤال المباشر جيدا بسبب صياغته غير الواضحة ،أو بسبب طرحه فى وقت غير منـاسب ، (٤) افتقار المسترشد الى المعلومات المطلوب الاستفسار عنها فى السؤال المباشر بسبب ضعف ذاكـرته فى تجميعها أو بسبب قلة المصـادر التى يستقيها منهـا ، (٥) خجل المسترشد من الاستجابة للسؤال المباشر المطروح،أو من الاجابة عنه لاعتقاده الراسخ بانها تخصه وحده وليس من حق المسترشد أن يتطرق اليها ، (٦) افتقار المسترشد الى التعبير عن نفسه باسلوب مفهوم وواضح بسبب النقص فى مقدرته على التواصل مع الآخرين ، أو ذكائه المنخفض ، أو لاصابته بصدمة انفعالية ، (٧) عدم ثقة المسترشد فى قدرة المرشد على فهم اجابته عن سؤاله غير المباشر الذى طرحـه عليه بسبب ما تتصف به الاجابة من كونها بعيدة عن اطاره المرجعى ، أو متضمنة لمصطلحات فنية متعمقة التخصص ، أو تمت بأوضاع أجنبية عليه ·

ونؤكد على المرشد النفسى عدم التسرع فى الانتقال من سؤال مباشر الى سؤال آخر مباشر قبل أن يستوفى السؤال الاول حقه من الاجابة بحيث تكون مفهومة وواضحة للطرفين، المرشد والمسترشد . لذلك عليه أن ينصت جيدا للمسترشد ولاجاباته عن أسئلته المباشرة حتى يتأكد من حصوله على المعلومات التى كان يرغب فى معرفتها والتى طرح أسئلته المباشرة بخصوصها ونؤكد عليه أيضا عدم مقاطعته فى منتصف الاجابة التى يتفوه بها، أو أثناء تردده فى الاجابة التى يجب أن ينطقها حتى لايشعر بأن المرشد يضع الكلمات فى فمه ليتخلص منه ومن مقابلته . وينصح بين (Payne, 1951) المرشد النفسى أن يؤكد ويضغط على مقاطع الكلمات التى يتضمنها سؤاله المباشر حتى يحرك الدافع عند المسترشد للادلاء باجابته عنها بصدق وموضوعية مثل :

- هل انت تحب والدك أكثر مما تحب والدتك ؟
- هل انت تحب والدك أكثر مما تحب والدتك ؟
- هل انت تحب **والدك** أكثر مما تحب والدتك ؟
- هل انت تحب والدك **أكثر مما** تحب والدتك ؟
- هل انت تحب والدك أكثر مما **تحب** والدتك ؟
- هل انت تحب والدك أكثر مما تحب **والدتك** ؟

وسوف نسرد فيما يلى عددا من النماذج التى تدل على الاسئلة المباشرة التى تتميز بأنها تبدأ بكلمات للاستفهام على اختلاف الغرض منها ، وبأنها تنتهى بعلامات للاستفهام ، على سبيل التوضيح ليس الا .

- **هل لك** أن تخبرنى عن الحوار الذى دار بينك وبين رئيسك المباشر فى العمل عند نهاية الاسبوع الماضى ؟
- ماذا كان شعورك عندما طلبت منك زوجتك الطلاق بسبب الخلافات المستمرة بينكما ؟
- كيف كان رد فعل زوجتك عندما أخبرتها أنك متزوج من أمرأة أخرى ؟
- أين كان اللقاء الأول بينك وبين زوجتك قبل ان تتفقا على الاقتران ؟
- متى شعرت بأنك غير قادر على ممارسة العلاقة الجنسية مع زوجتك لأول مرة ؟

□ اترغب حقا فى تقديم استقالتك من العمل بسبب الخلاف الذى وقع بينك وبين رئيسك المباشر ؟

□ ما الاسباب التى جعلت والدك يصر على حرمانك من اعطائك المصروف الشهرى الذى كنت تتقاضاه ؟

(٥) الاسئلة غير المباشرة Indirect Questions :

تتميز الاسئلة غير المباشرة (Indirect questions) بعدم وجود كلمات للاستفهام فى بدايتها وعدم وجود علامات الاستفهام عند نهايتها ،مما يجعلها تبدو وكانها لا تمت بصلة لما تتصف به الاسئلة عادة من خصائص مميزة لها . وتصاغ الاسئلة غير المباشرة فى عبارات وجمل توحى بانها خبرية بينما هى فى الحقيقة تحمل فى طياتها معانى الاستعلام والاستفسار عما يرغب المرشد فى استطلاعها من المسترشد . ويفضل كثير من الممارسين الاخصائيين فى مجال الارشاد والعلاج النفسى (ومنهم المؤلف) استعمال هذا النوع من الاسئلة غير المباشرة نظرا لانها تتيح الفرصة كاملة للمسترشد حتى يكون انفتاحا على نفسه عندما يدلى بمعلوماته عنها وعن حالته دون أن يشعر بانه فى محل استجواب وكانه متهم فى احدى القضايا أو كشاهد على أحسن تفاؤل فى التعبير امام ممثل الادعاء .

وتتطلب الممارسة المهنية افنية التساؤل عبر هذا النوع من الاسئلة كفاءة عالية من المرشد النفسى ومقدرة فائقة على استخدام الجمل والعبارات استخداما جيدا يوحى بالاطمئنان وغرس الثقة فى نفس المسترشد مما يشجعه على الا يبخل بان يدلى باية معلومة تتعلق بحالته حتى ولو كان يخجل منها ، أو يشعر بانها من صميم خصوصياته . ومن ثم ، فان المرشد النفسى يجب أن يتميز بروح مدعمة بكفاءة لفظية عالية ومقدرة خاصة على ممارسة الحوار بينه وبين المسترشد بحيث يتصف بكونه جذابا مما يجعل المسترشد لا يمل من حديث المرشد فيفتح له قلبه ويعطيه كل ماعنده من معلومات . ويسهم هذا النوع من التساؤل اسهاما كبيرا فى بناء الالفة المطلوبة بين المرشد والمسترشد ، وفى تحقيق التواصل الجيد بينهما .

وسوف نسرد فيما يلى عددا من النماذج التى تدل على الاسئلة غير المباشرة التى تتميز بانها تصاغ فى جمل وعبارات لا تبدأ بكلمات استفهام ولا تنتهى بعلاماته ، وذلك على سبيل التوضيح .

■ يبدو لى أن هناك فجوة كبيرة بين افكارك وافكار والدك مما جعلك تخفى عنه احساسك بالحب نحو زميلك فى العمل .

■ اشعر من حديثك بانك غير راضية ابدا عما اقدم عليه زوجك من الزواج باخرى .

- أرى أنه يوجد تباعد بين وجهة نظرك ووجهة نظر زوجتك فيما يتعلق بكيفية الانفاق على متطلبات المنزل .
- أحسست من كلامك بمدى الاسف الذى تشعر به بسبب رسوبك هذا العام وتأخرك فى الدراسة عن زملائك .
- يخيل لى أنك غير مبال أبدا للانذار الذى وجهه اليك رئيسك فى العمل بسبب تكرار تغيبك بلا سبب معقول .
- يجب أن يكون لك رأى فيما وجه اليك من انتقادات حول تعاملك مع مرؤوسيك فى العمل.
- أظن انك ستطرح عدة أفكار جديدة للنهوض بمستوى الانتاج عندما يعاد انتخابك لتكون رئيسا لمجلس ادارة الشركة .
- لابد أن لك وجهة نظر حول تصميمك على أن تقدم زوجتك استقالتها من عملها .
- اعتقد أنه من الافضل أن تعرض نفسك على طبيب لفحص حالتك العضوية طالما لا يوجد سبب نفسى خلف حالتك التى تعانى منها .
- لابد أن هناك اسبابا دفعتك لارتياد أماكن القمار مما جعلك مدمن عليه.

(٦) الاسئلة المحظورة Forbidden Questions :

يجدر بنا فى ختام عرض الانماط والصيغ المختلفة للاسئلة المستخدمة فى مجال الارشاد والعلاج النفسى أن نتعرض الى نوعية أخرى منها،نوصى بالحذر فى استخدامها،ونطالب بالبعد عنها،ونرى عدم اللجوء اليها الا فى الضرورة القصوى ؛ حيث توصف هذه النوعية من الاسئلة بكونها محظورة الاستعمال لما تحمله فى طياتها من معانى التجريح والتوبيخ،واللوم والتأنيب والمحاكمة والاتهام ، وكأنها طلقات نارية تقذف فى وجه المسترشد حتى أطلق عليه البعض مسمى الاسئلة القاذفة (bombarding questions)، ووصفها آخرون بأنها أسئلة مميتة لم تكن محطمة وهادمة للعلاقة الارشادية الانسانية بين المرشد والمسترشد . ويرى عدد من الممارسين الاخصائيين فى الارشاد والعلاج النفسى أن هذا النوع من الاسئلة يحمل فى طياته معنى السيل العارم او المطر المنهمر فوق راس المسترشد دون رحمة به وبلا شفقة على ما هو فيه ، لذلك أطلقوا عليه مسمى الاسئلة المطرة (rainy questions) والتمس هؤلاء النفر من الاخصائيين الممارسين لمهنة الارشاد والعلاج النفسى العذر للمسترشد الذى يبدى رد فعله على هذه الاسئلة فى صورة هروب أو مقاومة أو دفاع أو مهاجمة .

ولعل ما نعرضه من النماذج التى تدل على هذا النوع من الاسئلة يوضح ما قصدنا اليه دون التعليق عليه حيث انها تنطق بما يتصف به من صفات القذف التى أشرنا اليها ٠ وفيما يأتى عدد من هذه النماذج التى يحظر استعمالها فى مجال الارشاد والعلاج النفسى .

- ◻ الآن تشتكى من الازمات التى تنتابك بسبب ادمانك على شرب الخمر !!
- ◻ اين كان عقلك عندما بدأت تشرب الخمر أول مرة فى حياتك ؟
- ◻ الم تفكر فيما يمكن أن يحدث لك عندما تصبح مدمنا كما هو الحال الآن؟
- ◻ الا تعلم أن شرب الخمر وكل ما يتصل به محرم ومنهى عنه فى الشريعة الاسلامية ؟ لماذا شربت الخمر اذن ؟
- ◻ انت السبب فيما وصلت اليه حالتك الآن ٠ لماذا لم تعمل حسابا لهذا اليوم ؟
- ◻ هل تعتقد اننى أملك عصا سحرية يمكنها أن تعيدك الى حالتك قبل الادمان ؟
- ◻ أنا ساعمل مافى وسعى لمساعدتك لعبور ازماتك ولكن لا تطلب منى المستحيل !!
- ◻ لماذا لاتبدأ الآن بالتوبة الى الله وتحاول أن تبذل جهدك للكف عن شرب الخمر ؟

وبالرغم من الاشارة الاجمالية الى هذه النوعية من الاسئلة المحظورة، الا أن الجميع بلا استثناء سلطوا ضوءا أحمر على صيغة استفهامية اعتبروها خطرة الاستعمال ، ونهوا عن استخدامها بشدة مهما كلفهم الامر ٠ هذه الصيغة الاستفهامية التى نصبوا الاسلاك الشائكة حولها حماية للمسترشد من خطرها ، وانقاذا للعلاقة الارشادية الانسانية منها ، تلك التى تبدأ بكلمة الاستفهام (لماذا؟) واننى أحذر من الانخداع ببريقها لما تبديه وتظهره من اغراء فى الاستعمال حيث انها توحى بكمية هائلة من المعلومات المستفسر عنها عندما نسأل عن السبب بسؤال مفتوح يبدأ بكلمة (لماذا ؟) ٠ غير أن كثيرا من المرشدين النفسيين غالوا فى استخدامها ، وأساءوا استعمالها حتى فقدت بريقها وانكشف سترها فاصبحت كالسكين المسلط على رقبة المسترشد، او كالسلاح المصوب الى صدره مما يتسبب عنه الالم والاسى فى نفسه ٠ ان المعنى الذى تنطوى عليه الصيغة الاستفهامية (لماذا) يدل على الفعل المشين المستحق للعقاب بصورة عامة حتى وان كان لا يقصده المرشد النفسى عند

استخدامه لها • وان كانت نية المرشد حسنة عند استخدامها ، الا أن ظن المسترشد غالبا يكون سيئا فيما يتعلق بحالته بسبب مايتصف به من حساسية مرهفة لكل كلمة تقال له فى ظروفه الراهنة قيد الدراسة والمساعدة فى المقابلة الارشادية • لذلك فان المسترشد عندما يسمع هذه الصيغة الاستفهامية من المرشد يشعر وكانه يدينه على ما هو عليه وما يعانى منه ، وبالرغم من اعتقاده بان لاذنب له فيه • وعندئذ تدور فى ذهنه الاستنكارات الدالة على الاستياء من أسئلة المرشد التى يظن أنها تحمل معنى الاتهام له قبل أن يسمع دفاعه عن نفسه — اذا جاز التعبير الذى يصفه بالاتهام — كما أنه يظن بأن المرشد النفسى انكر عليه البراءة قبل أن تثبت عليه الادانة — اذا جاز هذا التعبير الذى يصفه بالادانة •

وعندما يشعر المسترشد بان اتهاما وجه اليه ، أو سلاحا صوب الى صدره على شكل تساؤل متعمد من المرشد حتى ولو جاء رقيقا على شفاه تبتسم ، فانه يتصرف تلقائيا برد فعل مضاد حماية لنفسه مما يعتقد بانه ينال منه • ومن ثم ، فانه يهرب من الاستجابة له والاجابة عنه بدلا من الادلاء باية معلومات مفيدة تتعلق بحالته يحتاج اليها المرشد فى وضع استراتيجياته العلاجية • ثم يتحول المسترشد الى شخص مقاوم لهذه الاسئلة اذا وجدها متتالية ومتتابعة بشكل يجعله يشعر بأن لا مفر له منها • وقد يدفعه المرشد الى أن يكون شخصا مدافعا عن نفسه ضدها اذا زادت عن حدها • وقد يضطر المسترشد الى الهجوم على المرشد ان لم يكف عن القذف بها فى وجهه • وينشغل المسترشد بوسائل الهروب والمقاومة والدفاع والهجوم حماية لنفسه بدلا من الاقدام على العملية الارشادية بصدر رحب ونفس مطمئنة ،وبدلا من الاقتراب من المرشد بمحبة وثقة وتقبل ، مما يعرقل بناء الالفة بينهما ويقطع التواصل الجيد • وسنعرض فيما يلى عددا من النماذج التى تدل على تتابع أسئلة المرشد كالقذائف ورد فعلها على المسترشد الذى تحول الى منسحب ومقاوم ومدافع ثم مهاجم ، بدلا من اعطائه اجابة شافية عن سؤاله • وقد يعكس رد فعله عدم فهمه للغرض من السؤال ، مما يجعله يظن انه مرتكب لخطأ ما يحاسبه المرشد عليه •

□ المرشد «لماذا ذهبت الى ذلك الملهى الليلى مرة أخرى ؟»

■ المسترشد «أشعر اننى ليس على مايرام اليوم» (منسحب)

□ المرشد «لماذا لم تجب عن سؤالى لك ؟»

■ المسترشد «من قال لك اننى ذهبت الى ذلك الملهى الليلى ؟» (مقاوم)

□ المرشد «لماذا تبادلنى سؤالا بسؤال؟ انك لم تجب عن سؤالى لك بعد !!»

■ المسترشد «أوه !! اننى وجدت نفسى وحيدا كالعادة فذهبت الى هنــاك لعلنى أجد من يؤنس وحدتى !» (مدافع)

« المرشد «لماذا لم تف بعهدك لى بعدم ذهابك الى هناك مرة أخرى ؟»

■ المسترشد «أف ! لماذا ؟! لماذا ؟! لو كنت مثلى تشعر بالوحــدة القاتلة التى أعانى منهــا لما ترددت لحظــة واحدة فى أن تكــون أحد الزبائن الدائمين لهذا الملهى الليلى !!» (مهاجم)

□ المرشد «لماذا تغيبت أمس عن المدرسة ؟»

■ المسترشد «أنا آسف جدا . أعلم أنه لا ينبغى لى أن أتغيب عن المدرسة. ان شاء الله لن يتكرر هذا بعد اليوم» (عدم فهم)

□ المرشد «أنا لا ألومك على تغيبك !! ولكنى أردت فقط أن أعرف اذا كان هناك أية صعوبات منعتــك من الحضور للمدرســة أمس حتى يمكننى مساعدتك على تخطيها فى المستقبل ان شاء الله»

ومما تجدر الاشارة اليه أن البرت اليس (Ellis, 1987) ومشاركيه وتباعه وتلاميذه يستخدمون كلمة الاستفهام «لماذا ؟» بكثرة عندما يحتجــون على مسترشديهم ويواجهونهم بمعتقداتهم وأفكارهم غير العقلانية بهدف تغييرها الى معتقدات وافكار عقلانية تسهم فى تغيير مشاعرهم حول أنفسهم واعادة النظر فى مسببات مشــكلاتهم التى يعانون منها من أجــل التغلب عليهــا والخلاص منها ، كما يتضح من الحوار التالى :

■ المسترشد يجب أن أكون كاملا فى كل سلوكى وكل تصرفاتى مع الناس .

□ المرشد لماذا يجب أن تكون كاملا ؟!

■ المسترشد يجب أن التحق بكلية الطب ؟!

□ المرشد لماذا تصر على التحاقك بكلية الطب ؟ لماذا لاتلتحق بكلية أخرى تقبلك بناء على مجموعك الذى حصلت عليه فى الثانوية العامة ؟

نماذج من الانماط المختلفة للاسئلة :

□ ماالذى يجعلك مصرة على الزواج من زميلك فى العمل (مفتوح مباشر)

□ لابد أن هناك أسباب وجيهة تجعلك مصرة على الزواج من زميلك فى العمل (مفتوح غير مباشر)

□ هل أنت مصرة على الزواج من زميلك فى العمل ؟ (مقفل)

□ هل يهمك الزواج من زميلك فى العمل أو لا يهمك ؟ (مزدوج)

□ لماذا تفضلين الزواج من زميلك فى العمل ؟ (محظور)

وننصح عند ختام هذا المبحث المرشد النفسى بالا يتسرع فى طرح أسئلته جزافا ومتناثرة بين هنا وهناك، والا تكون متارجحة بين المفتوحة والمقفلة وبين المباشرة وغير المباشرة ، والا تكون تارة مزدوجة وتارة محظورة . لذلك ، على المرشد النفسى أن يلتزم الدقة والعناية فى اختيار السؤال الملائم من تلك الانماط والصيغ المختلفة بحيث يكون مناسبا للغرض الذى يطرح من أجل تحقيقه . ونرى أنه من الافضل أن يكون السؤال الملائم الذى يختاره المرشد النفسى متميزا بالفردية بمعنى الا يكون سؤالا مزدوجا للاسباب التى ذكرت عن الاسئلة المزدوجة فيما سبق . كما نحبذ ونفضل الاسئلة غير المباشرة عن الاسئلة المباشرة عند ممارسة فنية التساؤل للمميزات التى وصفت بها عند عرضها على الصفحات السابقة . ونعود ونحذر من استخدام الاسئلة التى تبدأ بكلمة الاستفهام (لماذا ؟) لما عرضناه من أضرار قد تلحق المسترشد اذا استخدمت هذه الصيغة الاستفهامية كما سبق شرحه ، الا اذا كان الهدف منها مواجهة المسترشدين بافكارهم غير العقلانية .

ثالثا ــ الكيفية السليمة فى استخدام الاسئلة :

لايمكن لأى مرشد نفسى أن يمارس فنية التساؤل بالكفاءة المرجوة منها دون أن يراعى قواعد استخدامها بدقة وعناية . لذلك فعليه أولا أن يختار الوقت المناسب لطرح سؤاله ، ثم عليه بعد اختياره وانتقائه من مجموعة الإنماط والصيغ المختلفة بحيث يكون ملائما فى استخدامه، ثم بعد ذلك يطرح السؤال بكيفية سليمة تبعث الاطمئنان والثقة فى نفس المسترشد . ان الكيفية التى يستخدم بها المرشد النفسى أسئلة هامة جدا فى تحريك الدافع عند المسترشد فيما يمكنه من الاستجابة لها والاجابة عنها بحرية وموضوعية وبطريقة تفصيلية تغطى كل الجوانب التى يرغب فى معرفتها المرشد من معلومات حول حالته . وتتوقف الكيفية السليمة فى استخدام الاسئلة على عدة اعتبارات هامة يجب أن يراعيها المرشد النفسى عند ممارسته لفنية التساؤل بالكفاءة المرجوة . وفيما يلى سرد لعدد من هذه الاعتبارات على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر .

(١) صياغة السؤال Phrasing the Question :

مما لاشك فيه ، يجب أن يصاغ السؤال المنتقى والمختار، والذى يطرحه

المرشد على المسترشد بلهجة مفهومة لكل منهما على حد سواء . فاللغة المشتركة بين الطرفين التى ينطق بها لسان كل منهما أمر بديهى مسلم به غير قابل للنقاش،فليس من المعقول أن يتحدث أحدهما بلغة لايفهمها الآخر ويمكن للمقابلة أن تستمر بينهما أكثر من دقائق معدودة على أحسن تفاؤل لان الاتصال اللفظى سينقطع بينهما حتما بعد هذه الدقائق المعدودة بسبب عدم فهم كل منهما لما يقوله الآخر . وفى كثير من الاحيان يشترك الطرفان فى النطق بلغة ما بحيث تمثل اللغة الاصلية لموطن احدهما مما يجعلها تنساب بطلاقة على لسانه دون تعثر ، بينما تمثل فى نفس الوقت لغة ثانوية بالنسبة للطرف الاخر لانها لا تعتبر لغته الاصلية التى ينطق بها مواطنوه من افراد شعبه ، ولكنه اكتسبها بالتعلم والتدريب ، مما يجعلها تتعثر نوعا على لسانه فى بعض الاحيان .

وبناء عليه ، تعتبر اللغة المشتركة بين المرشد والمسترشد أمرا ضروريا وسلما به غير قابل للجدل ، ولكن النقاش يمكن أن يدور حول اللهجة أو اللكنة التى يلوك بها اللسان .فقد ينطق الطرفان اللغة العربية مثلا ولكنهما من مواطنى دولتين عربيتين مختلفتين فى اللهجة المحلية دارجة الاستعمال على لسان أفراد كل منهما ، مما يجعل الفهم متعثرا – وليس متعذرا – بينهما نوعا ما . لذلك يسعى المرشد بشتى الطرق أن يوصل ما يريد أن يقوله الى المسترشد ، وأن يبذل قصارى جهده ليستقبل كل ما يتفوه به . ولن يجد أى من الطرفين صعوبة تذكر فى الاتصال اللفظى بينهما لأن بمقدورهما أن يتخاطبا باللغة العربية الفصحى مستبعدين اللهجات المحلية الدارجة من حديثهما بقدر الامكان وفى أغلب الاحوال .

ولا يختلف الامر كثيرا بالنسبة للتخاطب بين الطرفين اذا كانا من دولتين مختلفتين فى اللغة الاصلية أساسا ، كأن يتحدث أحدهما بلغته الانجليزية ، ويتحدث الآخر بلغته العربية بشرط أن يقدر أحدهما على التخاطب بلغة الآخر الاصلية . ومن ثم يمكن للطرفان أن يتواصلا لفظيا عن طريق اللغة المشتركة بينهما سواء كانت اللغة العربية ، أو اللغة الانجليزية . وقد أوصت الدكتورة بولاكوندلا (P. Kondela, 1981) طلابها اثناء التدريب العملى على المقابلة الارشادية فى مختبر الارشاد النفسى بجامعة ميشيجان فى مدينة آن اربر الامريكية أن يلتزموا بالصبر ، وأن يقدروا ظروف مسترشديهم الذين يأتون اليهم من بلدان مختلفة متحدثين بلغات أصلية متباينة ، والا يسخر أحد من لغتهم الثانوية والا يتبرم بها ان تعثرت على السنتهم بلكنات مختلفة (different accents) متأثرة بطريقة تعلمهم لها وبطبيعة مجتمعاتهم المحلية التي ينتمون اليها ، وأن يحاولوا

مساعدتهم على التعبير عن أنفسهم وعما يريدون الافصاح به وذلك بتخفيف حدة نطق الكلملت وثقلها على السنتهم دون وضع الكلمات فى افواههم .
وعموما أوصى كاهن وكانل (Kahn & Cannell, 1964) المرشــد النفسى بعدم استخدام اللهجة العامية (اللهجة المحلية ـ local slang) فى تواصله اللفظى مع مسترشديه؛ وأن يستبدلها بلغة شـائعة الاستعمال (common language) والتى يمكن أن يفهمها الجميع بلا استثناء .

وننصح المرشد النفسى أن يبتعد كلما أمكن عن الكلمـات التى يكمن اللبس والغموض فى مفهومها ، والتى تتصف بأن كل منها يحتمل أن يكون لها أكثر من معنى ، وأن يكـون معنى كل منها مطلقا وعاما غـير محدد ولا واضح ، او تتشابه احداهما فى نطقها مع كلمة أخرى مغايرة لهـا فى المعنى ، مما يصعب على المسترشد فهم ما يقصده المرشد وما يرمى اليه فى سـؤاله الذى طرحه عليه . فليست المقابلة الارشادية وسيلة لاسـتعراض العضلات اللغوية للمرشد ان كان متمتعا بها ، ولا وسيلة للتلاعب بالالفاظ ان كان من هواته. فمثلا كلمة (السيارة) تعنى لغويا الافراد الذين يسيرون على الاقدام كمـا جاء فى قوله عز وعلا فى سـورة يوسف ، الآية (١٩) : «وجاءت سيارة فأرسلوا واردهم فادلى دلوه قال يا بشرى هذا غلام ...» (صدق الله العظيم) ، كما أن هذه الكلمة تعنى فى نفس الوقت العـربة او المركبة التى يستخدمها الناس فى التنقل بها من مكان لآخر ، وهذا ما تدل عليه الكلمة بمعناها القريب الى اذهان الناس . كما أن كلمة (عين) تعنى عـين الانسان الذى يرى بها ، ويعتى عين الماء الذى يتفجـر من الارض ، وتدل كناية على معنى الجاسوسية . وتدل كلمة الجنب على معنى القرب كما جاء فى قوله تعالى فى سورة النساء، الآية (٣٦): «والجار الجنب...» (صدق الله العظيم) وفى قوله تعالى فى سورة القصص، الآية (١١) : «وقالت لأخته قصيه فبصرت به عن جنب وهم لا يشعرون» (صدق الله العظيم) ، كما أنها تشير الى معنى عقب الجماع بين الرجل والمرأة قبل أن يتطهرا ، وقد قال الله تعالى فى سورة المائدة ، الآية (٦) : «وان كنتم جنبا فاطهروا» (صدق الله العظيم) . وكلمة (هوى) تدل على الوقوع أو السقوط كما جاء فى قوله الحق فى سورة النجم، الآية (١): «والنجم اذا هوى» (صدق الله العظيم) وتدل على الميل والرغبة الشخصية كما جاء فى قوله تعالى فى سورة النجم ، الآية (٣) : «وما ينطق عن الهوى» (صد الله العظيم) ، كما انها تدل على العشق والغرام كما جاء فى كلام كثير من الشعراء .

وتتمثل الكلمات ذات المعنى المطلق بشكل عام والتى ننصح بالبعد عن استخدامها كلما امكن ذلك فى : (كثيرا) ، (قليلا) ، (لا بأس) ، (نوعا ما) ،

(تقريبا)...وماشابهها لأن كل منها لايمكن أن تستدعى اجابة بشكل محدد وقاطع مما لا يفيد فى تحديد المعلومات المتحصل عليها حول المسترشد . فمثلا الى أية درجة تكون كلمة (كثيرا) أو كلمة (قليلا) تعنى الكثرة أو القلة وما المقصود على وجه التحديد بكلمات (لا بأس)، (نوعا ما) و (تقريبا) . لذلك يجب على المرشد النفسى أن يكون دقيقا فى تعبيراته عندما يسأل المسترشد حول أمر ما فلا يتركه مطلقا بشكل عام بل يجب أن يحدده بالكم أو الكيف بشكل قاطع حتى وان شعر بان المسترشد يريد أن يتهرب من الاجابة عن أسئلته بسبب الخجل أو بسبب احساسه أن هذه الاجابة تمس جانبه الشخصى الذى يجب ألا يتطرق اليه أى فرد كان حتى ولو كان المرشد نفسه .

أمثـــلة :

١ ـ ◻ هل ترى أن دخلك الشهرى كبير ؟ (سؤال مطلق)

◻ ليتك تخبرنى كم دخلك الشهرى ؟ (سؤال محدد محرج)

◻ انا لا اريد أن أعرف دخلك الشهرى على وجه التحديد ولكن يمكنك أن تخبرنى فى أى تصنيف يقع بين التصنيفات التى أذكرها لك الآن؟: أقل من خمسين جنيها مصريا ـ بين الخمسين والمائة جنيه ـ بين المائة والمائة والخمسين جنيها ـ اكثر من المائة والخمسين جنيها (سؤال محدد غير محرج)

٢ ـ ◻ أرى أنك مازلت صغيرة فى العمر (سؤال مطلق)

◻ كم عمـــرك الآن ؟ (سؤال محدد محرج)

◻ أين يقع عمرك بين المجموعات العمـرية الآتية ؟: أقل من سبعة عشر عاما ـ بين السبعة عشرة والعشرين ـ بين العشرين والخمسة والعشرين ـ بين الخمسة والعشرين والثلاثين ـ أكثر من ثلاثين عاما (سؤال محدد غير محرج)

٣ ـ ◻ ارى انه لا يأس من البدء فى العلاج . (سؤال مطلق)

◻ لقد اصبحت تعى الآن أبعاد الصعوبات التى تعانى منها . لذلك يمكننا الآن أن نبدأ فى العلاج (سؤال محدد محرج)

◻ كيف ترى الصعوبات التى تعانى منها بعـد أن تقابلنا على مدى سبع مقابلات متتالية ؟ (سؤال محدد تمهيدى)

◻ هل تظن انه يمكننا ان نبدأ العلاج الآن بعد أن تكشف لك أبعاد تلك الصعوبات (سؤال محدد غير محرج)

وبناء عليه ،يمكن للمرشدالنفسى أن يطرح سؤاله بطريقة محددة وقاطعة ولكنها غير محرجة للمسترشد حيث أن كثيرا من المسترشدين لا يرغبون فى الادلاء باية معلومات حول دخولهم الشهرية ولاسيما اذا كانوا من الرجال ولا حول أعمارهم ولاسيما اذا كن من النساء . ان تحديد المعلومة التى يرغب فى معرفتها المرشد النفسى ضمن مجموعات وتصنيفات تخدم غرضين، أولهما البعد عن طرح الاسئلة المطلقة بشكل عام ، وطرحها بطريقة يمكنها من استدعاء الاجابة عنها بشكل قاطع ومحدد ، ثانيهما عدم احراج المسترشد اذا أراد أن يتهرب من الاجابة المحددة له بأن تتاح له الفرصة فى التحرك خلال مدى محصور للاجابة التى تفيد المرشد فى الحصول على المعلومات المرغوبة . ومنعا لاستخدام الاسئلة المطلقة ، ومنعا لاحراج المسترشد يمكن للمرشد النفسى أن يتدرج به بأسئلة تمهيدية حتى يحدد موقفه من خلال سؤال قاطع يطرح عليه فى النهاية كما هو واضح فى مثال (٣) .

أما الكلمات التى يمكن أن تتشابه مع بعضها فى النطق فقط بالرغم من اختلاف صياغتها اللغوية فهى على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر (الهوى/الهواء) حيث درج أغلب الناس على نطق كلمة (الهواء) بنفس نطق كلمة (الهوى) مما يحدث لبسا فى مفهومهما لان كلمة الهوى تعنى الحب والعشق والغرام ، أما كلمة الهواء فانها تعنى المادة الغازية التى تحيط بنا ، والتى تحمل الينا غاز الاكسجين الذى نستنشقه فى الشهيق والتى تحمل منا غاز ثانى اكسيد الكربون الذى نطرده فى الزفير . مرة أخرى نجد أن كلمة (الجوارى/الجوار) تتشابهان فى النطق وتختلفان فى المعنى حيث تعنى الكلمة الاولى (الجوارى) الافراد الذين يباعون فى أسواق الرقيق والذين يسمون بالعبيد ، بينما تعنى الكلمة الثانية (الجوار) السفن والفلك كما جاء فى قوله الحق فى سورة الشورى ، الآية (٣٢) : «ومن آياته الجوار فى البحر كالأعلام» (صدق الله العظيم) ، والامثلة على ذلك كثيرة، غير اننا لا نريد أن نغوص فى المعانى اللغوية للكلمات العربية حيث أنها لا تدخل فى نطاق بحثنا بطريق مباشر .

ومما تجدر الاشارة اليه ، مايجب على المرشد النفسى أن يراعى ترتيب الكلمات التى يصوغها فى أسئلته لما لها من تاثير مباشر على استجابات المسترشد واجاباته عنها – فمثلا عندما يسأل المرشد المسترشد بقوله :

- هل تفضل الاستماع الى موسيقى هادئة أثناء دراستك ؟
- هل تفضل الدراسة أثناء الاستماع الى موسيقى هادئة ؟

نجد أنه قد يتبادر الى الذهن لأول وهلة أن المعنى الذى يمكن فى كل من السؤالين واحد لا فرق بينهما فى مفهومهما ، مما يجعل مسترشد ما

يستجيب لها باستجابات متشابهة ويجيب عنها باجابات واحـدة ، بينما يستجيب مسترشد آخر لهما باستجابتين مختلفتين وبالتالى تكون اجاباته عنهما متباينة . فقد يشعر المسترشد الاول أن الغرض من السؤالين واحد، لا فرق بينهما ، وهو اقتران الدراسة بالاستماع الى الموسيقى الهادئة،ولا انفصال عنهما ، لذلك تكون اجابته واحدة اما (نعم) أو (لا) لكل منهما حسب تفضيله الشخصى . وقد يفهم المسترشد الآخر الغرض من كل سـؤال بناء على المحور الذى يدور حوله ، ووفقا للجوهر الذى يتضمنه مما يجعل كل منهما مختلفا عن الآخر فى الاستجابة له والاجابة عنه . ويتضمن السؤال الاول معنى النركيز على تفضيل الاستمـاع الى الموسيقى الهـادئة أثناء الدراسة بينما يتضمن السؤال الثـانى معنى التركيز على الدراسـة اثناء الاستماع الى موسيقى هـادئة ، وبالطبع يختلف المعنيان فيما يركـز كل منهما عليه . فقد يفضل المسترشد الاخير أن يستمع الى موسيقى هـادئة عندما يدرس فيجيب (نعم) ، ولكنه لا يفضل الدراسـة عندما يسـتمع الى موسيقى هـادئة ، فيجيب (لا) وشتان بين الامرين . والامثلة على ذلك كثيرة نذكر منها ما يلى :

- هل تناقش أمورك المنزلية أثناء وجود الاولاد ؟
- هل يوجد الاولاد أثناء مناقشة أمورك المنزلية ؟
- هل تشرب الخمر فى منزلك على مرأى من الاولاد ؟
- هل يراك الاولاد عندما تشرب الخمر فى منزلك ؟
- هل يذهب أولادك معك الى المسجد لصلاة الجماعة ؟
- هل تذهب مع أولادك الى المسجد لصلاة الجماعة ؟

(٢) تركيب السؤال Composing the Question :

يجب على المرشد النفسى أن يكون حذرا فى طرح سؤاله بحيث لايتصف بكونه متعددا فى استفساراته مما يستلزم عددا من الاجابات المختلفة عنه . وان كنا حـذرنا على الصفحـات السابقة من استخـدام السـؤال المزدوج (double question) الذى يحتمل الاجابة عنه باختيار واحد من اجابتين ، فانه من الاجدى والاولى أن نشدد فى التحذير من استخـدام السؤال الذى يتركب من عدة أسئلة فى محتواه مما يستلزم الاجابة عنه بعـدة اجابات مختلفة ومتباينة.ان الاسئلة التى تتطلب الاستجابة لها بعدة اجابات تسبب اضطرابا للمسترشد وارتباكا لتفكيره ، مما يجعله يدلى بمعلومات مبعثرة، وغـير مركزة وغير مترابطـة لانه قد لا يتذكـر محتوى السـؤال المركب (composed question) ، ولا يتذكـر الاستفسارات المختلفة التى تضمنهـا .

وبالتالى يصعب عليه تجميعها وفهم محتوياتها . وطالما أن الهدف الرئيسى من السؤال هو تنظيم وربط المعلومات التى يحصل عليها المرشد من المسترشد لتشخيص حالته ووضع استراتيجياته لمساعدته على عبور أزماته، فلا داعى لتعقيد الامر من الطرفين بطرح أسئلة مركبة ومعقدة ومتعددة فى محتواها وفى معناها .

وبناء عليه، يجب على المرشد النفسى أن يجزىء السؤال المتعدد المطروح (Multiple question) الى عدد من الاسئلة السهلة البسيطة الواضحة التى يمكن للمسترشد أن يستجيب لها ويجيب عنها بتركيز ووعى، وبترتيب وفهم نتيجة لتذكره كل استفسار مستقل ومنفصل جاء فى كل سؤال منها . ونستعرض فيما يلى نموذجا من هذه الاسئلة المركبة ، ثم نستعرض مافصل منها فى صورة أسئلة بسيطة فرعية ، على النحو التالى :

■ انك تخشى الحضور الى مركز الارشاد النفسى لتتلقى المساعدة اللازمة لك من أجل عبور ازماتك التى تعانى منها . هل مازلت تخشى كلام الناس عليك ولومهم لك بسبب حضورك الينا ؟ ماذا تظن انهم سقولون عنك ؟ ما الذى شجعك اذن على الحضور الى هنا ؟ هل أنت مستعد لمواجهتهم بعد ذلك ؟ كيف تتصرف معهم اذا واجهك أحدهم بكلمات لا تحبها ولا ترضاها ؟ .

□ ارى أنك تخشى الحضور الى مركز الارشاد النفسى لتتلقى المساعدة اللازمة لك من أجل عبور أزماتك التى تعانى منها .

□ هل مازلت تخشى كلام الناس عليك ولومهم لك بسبب حضورك الينا ؟

□ ماذا تظن أنهم سيقولرن عنك ؟

□ ما الذى شجعك اذن على الحضور الى هنا ؟

□ هل أنت مستعد لمواجهتهم بعد ذلك ؟

□ كيف تتصرف معهم اذا واجهك أحدهم بكلمات لا تحبها ولا ترضاها ؟

(٣) محتوى السؤال Containment of Question :

ان الاعتبار الاخير الذى يجب على المرشد النفسى أن يراعيه عند ممارسته لفنية التساؤل بالكيفية السليمة لكى تحقق أغراضها يتمثل فيما يحتويه السؤال المطروح من أستفسارات تستدعى المعلومات المحتاج اليها من المسترشد . ومن ثم يجب على المرشد النفسى أن يكون على علم تام وبينة واضحة بالخلفية الثقافية والاجتماعية والنفسية للمسترشد، وأن يكون

على دراية وروية بالخلفية التربوية والمهنية التى يتصف بها حتى يمكنه ان يطرح سؤاله ليكون على نفس المستوى الذى يكون عليه المسترشد من خلفية شاملة لجوانبه الارشادية الاربعة، الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية. عندما يطرح المرشد النفسى اسئلة بمستوى عام تتناسب مع مستوى الخلفية العامة لما يعرفة المسترشد عن نفسه ولما يعلمه عمن حوله فانه بذلك يكون قد خاطب المنطق والعقلانية فى تواصله معه بلا احراج وبلا جرح لكرامته. فليس من المنطق ولا من المعقول أن يسال رجل الشارع العادى عن رايه حول الصاروخ الذرى ثم يعتد بعد ذلك بما يجيب به عنه على فرض انه يمثل معلومات قيمة تفيد ، وليس من اللائق ولا من الذوق الانسانى أن يسأل أستاذ جامعى عن افضل محلات لبيع الفسيخ فى القاهرة مثلا !! .

وبناء عليه، يجب على المرشد النفسى ان يبتعد بقدر الامكان عن طرح الاسئلة التى يشعر بانها تمثل مستوى أعلى من المستوى التى تكون عليه الخلفية العامة للمسترشد ، أو مستوى اعلى مما يحتويه اطاره المرجعى (frame of reference) حتى لا يتسبب فى احراجه ، وفى خجله من نفسه مما يضعف التواصل بينهما . ومن جهة اخرى ، يجب على المرشد النفسى الا يطرح الاسئلة التى تمثل مستوى أدنى من المستوى التى تكون عليه خلفية المسترشد العامة ، أو أدنى مما يحتويه أطاره المرجعى حتى لا يتسبب فى اهانته ، وامتهان ذكائه ، والاستهانة بخبراته . وغنى عن القول، انه يجب البعد عن طرح الاسئلة التى لا خلفية لها عند المسترشد ابدا والتى لايحتويها اطاره المرجعى نهائيا . وفيما يلى عدد من النماذج التى تدل على معنى ما قصدنا اليه فى هذاالبحث على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر ، نوردها على النحو التالى :

ممارسات رديئة :

- ما هى أعراض المخاوف المرضية فى رايك ؟
- ماذا تعرف عن اعراض الزكام ؟
- ما رايك فى انشطة ٢٠ش٠١٠ ؟

يتضح من هذه الممارسات الرديئة ان الكيفية التى استخدمها المرشد النفسى فى طرح اسئلته على المسترشد لم تكن سليمة ابدا حيث يتصف السؤال الاول بأنه أعلى من مستوى الخلفية العامة للمسترشد وأعلى مما يحتويه اطاره المرجعى حول الامراض النفسية . ان المعلومات التى تتناول استجابة المخاوف المرضية (Phobic reaction) بما فيها اعراضها ليس من

السهل أن يعرفها الانسان العـادى لانها تقـع ضمن الدراسات التحصيلية والخبرات المتخصصة للعاملين فى ميدان علم النفس بصورة عامة وفى الحقل الارشادى والعيادى بصفة خاصة . لذلك ، فان سؤال المسترشد حولها يحرج موقفه لعجزه عن الادلاء بأية معلومات عنهـا . وعلى النقيض ، يتصف السؤال الثانى بانه ادنى من مستوى الخلفية العامة للمسترشد، وادنى مما يحتويه اطاره المرجعى حول أعراض مرض الزكام لان كل فرد حتى الطفل الصغير يمكنه بسهولة أن يسرد عـددا من أعراضه بسبب انتشـاره فى أى مجتمع ، وعدم خلو اى انسان من الاصابة به . لذلك فان سؤال المسترشد حولها يمتهن ذكاءه ويهينه . ويمثل السؤال الثالث عدم النضج المهنى لدى المرشد النفسى لانه يستفسر عن معلومات من المرشـد قد لا يعـرفها ، ولم يسمع عنها ، أو قد يصعب عليه استحضارها بسبب الغموض فى رموزها .

ممارسات جيـــدة :

- ذكرت لى أنك تعانى من الخوف الشديد عندما تكون فى مكان مرتفع . أرجو أن تزيدنى ايضاحا عن مشاعرك بوجه عام حول الاماكن المرتفعة.
- أرى انه من الافضل لك أن تعرض نفسك على طبيب متخصص ليشخص لك حالة نزلات البرد التى تعانى منها .
- هل الحروف الهجائية (أ٠ش١٠) تعنى لك شيئا ؟
- يوجد فى بلادنا العربية وكالة أنباء تسمى وكالة انباء الشرق الاوسط ، ويرمز لها بالحروف الهجائية (أ٠ش١٠) . اذا كان لديك فكرة عنهـا ، ارجو أن تخبرنى برأيك حول الانشطة التى تقوم بها .

يتضح من الممارسات الجيدة أن الكيفية التى استخدمها المرشد النفسى فى طرح اسئلة على المسترشد سليمة ولا غبار عليها ، حيث انه لم يحـرج المسترشد بسؤاله عن معلومات أعلى من مستوى علمه ، ولكنه استوضح منه الامر حول مشاعره فيما يتعلق بالاماكن المرتفعة والتى تعتبر وسيلة فعالة فى استعراض الاعراض المتعلقة بالمخاوف المرضية ، مستخلصـة منه على لسانه دون مواجهته مباشرة بالاستفسار عنها . وقد احترم المرشد النفسى ذكاء المسترشد فى السؤال الثـانى عندما أوحى اليه بعـرض نفسه على طبيب متخصص لتشخيص حالة نزلات البرد التى يعانى منها ، والتى قد تدل على انه مصاب بالزكام ، وقد تدل على اصابته بمرض آخر لا يعلمه هو . وحافظ المرشد النفسى على التواصل الجيد بينه وبين المسترشد عندما ساله عن الحروف الهجائية ان كانت تعنى له شيئا قبل أن يساله عن رايه حولها ثم اكد معنى هذه الحروف (أ٠ش١٠) فى ذهنه تمهيدا لسؤاله عن انشطتها.

يجدر بنا ونحن فى ختام هذا الفصل أن نسرد عدد من التوصيات الهامة التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند ممارسة فنية التساؤل بالكيفية المرجوة حتى تحقق الهدف منها ، وذلك على النحو التالى :

توصيات عامة حول ممارسة فنية التساؤل :

(١) اتاحة الفرصة للمسترشد أن يطرح أسئلته بدوره ٠

(٢) طرح السؤال بصوت مسموع لايرتقى للصياح ولا يتدنى للهمس والتمتمة ٠

(٣) طرح السؤال بدفء واهتمام ، متجنبا للآلية الباردة وكأنه محفوظ ومعد مسبقا ٠

(٤) طرح السؤال لطلب معلومات جديدة لم يسبق الحصول عليها بحيث يكون هناك حاجة أكيدة اليها ٠

(٥) طرح السؤال باسلوب هادىء لا يتصف بالضغط على المسترشد لدفعه الى الاجابة عنه قبل أن يستعد لها ٠

(٦) طرح السؤال بحيث يكون مصاحبا للتواصل غير اللفظى الجيد المتميز بنبرة الصوت الملائمة والاتصال البصرى ٠

(٧) تجنب طرح الاسئلة التى تمس الجانب الدينى والقومى للمسترشد ، والتى يجيب عنها اما (نعم) ، أو (لا) ٠

الخـــــلاصة

يعتبر التساؤل الاداة الاساسية التى لا يستغنى عنها المرشد النفسى على اعتبار أنها الوسيلة الفعالة فى دينامية المقابلة الارشادية من حيث افتتاحها وبنائها واقفالها ، ومن حيث تشخيص الحالة وعلاجها وتقويمها مما يسهم فى مساعدة المسترشد على فهم نفسه وعبور ازماته التى يعانى منها ٠ وتعتبر فنية التساؤل الوسيلة الاساسية لاكتشاف المجهول فيما يختص بحالة المسترشد من جميع جوانبها ، حيث انها تفيد فى الحصول على المعلومات اللازمة عنه ، فى تشجيعه على التعبير عن نفسه ، فى مساعدته على اختبار مشاعره وأفكاره ٠ وتفيد فنية التساؤل المرشد النفسى فى تحديد أسس تشخيصه وعلاجه ، وفى وضع استراتيجياته ، فى تحقيق أهدافه ٠ كما أنها تسهم فى تنمية التواصل الجيد بين المرشد والمسترشد ، وبين المسترشد ونفسه ، وبين المسترشد والآخرين ٠

وقد يقع المرشد النفسى المبتدىء فى منزلق فنية التساؤل ، حيث يسال من أجل التساؤل فقط فيقذف بالاسئلة عشوائيا بلا معنى وبلا هدف فى وجه المسترشد مما يتسبب عنه زيادة اضطرابه ومقاطعة كلامه واحراجه.ويزداد الامر سوءا عندما يشرد المرشد النفسى عن الاستماع الى الاجابات عما وجهه من اسئلة الى المسترشد ، او عندما يشعر المسترشد أنه وضع فى محل الاتهام وكانه يستجوب اما شرطى منتصف الليل . وقد تتحول المقابلة الى مهزلة عندما ينقلب الوضع فيها ويفلت الزمام من يد المرشد النفسى ، ويلتقط منه الخيط المسترشد فيدير المقابلة بدلا عنه :

وقد يفهم خطأ ان المرشد النفسى هو وحده الذى له الحق فى طرح الاسئلة وليس للمسترشد هذا الحق . ولكننا نؤكد على أن المسترشد له نفس الحق فى طرح الاسئلة مثلما للمرشد النفسى تماما ، غير ان طبيعة المقابلة تتطلب أن يحصل المرشد على كافة المعلومات حول المسترشد عن طريق توجيه الاسئلة المستفسرة اليه ، حيث أنها تعتبر المحرك الاساسى للمقابلة الارشادية نحو تحقيق أهدافها ، وننصح بالبعد عن تحويل المقابلة الى جلسة للثرثرة مما يستنزف المجهود ويضيع الوقت دون تحقيق اى هدف منها يصبو اليه الطرفان ، المرشد والمسترشد . ومن ثم ، تزداد قيمة فنية التساؤل عندما تمارس على أسس مدروسة لتحقيق الاهداف المنشودة.وعلى المرشد النفسى ان يتولى الدور الطليعى فى استثمارها بناء على استراتيجياته التى رسمها وينفذها من اجل مساعدة المسترشد على تخطى صعوبات تكيفه . وحتى يتحقق ذلك،فان المرشد النفسى يغربل كل ما يرد الى ذهنه من اسئلة حتى يختار الانسب والاصلح منها بما يتلاءم مع الهدف الذى تطرح من أجل تحقيقه .

وبناء عليه فان للمسترشد دورا هاما فى ممارسة فنية التساؤل،استغلالا لحقه فى طرح الاسئلة بدوره على المرشد النفسى،ولكن يجب أن يكون المرشد حذرا فى الاستجابة لها والاجابة عنها حتى يعى نوعيتها ويدرك الهدف والقصد منها فلا ينزلق فى منحدر الاستجابات الزائفة لها مما يتسبب عنه اشمئزاز المسترشد منه واستهانته بالعملية الارشادية الكلية . لذلك ، يجب على المرشد أن يستجيب لأسئلة المسترشد بتلقائية دون تصنع ولا تزييف ، وان يبدى اهتمامه بكل ما يطرح من أسئلة وينصت اليها جيدا ، ثم يجيب عما يرى انه من الضرورى الاجابة عنه ويعتذر عما لا يجد ضرورة فى الاستجابة له دون خجل وبلا تردد .

ولما كان المسترشد يعيش فى حالة من القلق والتوتر بصورة عامة،وتزداد

هذه الحالة عند حضوره للمقابلة الارشادية فى أول مرة بصفة خاصة ، فان من حقه أن يطرح الاسئلة التى يرى أنها قد تطمئنه وتهدىء من روعه ٠ وقد يستهدف المسترشد من استفساراته الاطمئنان على حالته ومدى تطورها وتقدمها ، أو الاستعجال فى العلاج وطلب المعلومات المتعلقة باستراتيجيته ومقومات نجاحه ، أو قد تدل استفساراته على الشعور باليأس وفقدان الامل فى الشفاء ٠

ويقع على المرشد النفسى العبء الاكبر فى ممارسة فنية التساؤل حيث تعتبر محورا للمقابلة الارشادية التى غالبا يبدأ الحوار فيها المرشد بطرح اسئلته على المسترشد من أجل استدعاء المعلومات التى يرغب فى معرفتها حوله تمهيدا لتشخيص حالته حتى يضع استراتيجياته على أسس سليمة لعلاجه ٠ ولا يجوز للمرشد النفسى ولاسيما الجيد والكفء فى عمله أن يقذف بأسئلته عشوائيا بل عليه ان يراعى القواعد العامة الاساسية فى ممارسة فنية التساؤل حتى تحقق الهدف منها ٠ لذلك عليه ان يختار الوقت المناسب ليوجه فيه السؤال الملائم بالكيفية السليمة ٠

ويجب على المرشد النفسى أن يراعى الوقت المناسب فى طرح أسئلته على المسترشد فلا يقاطعه أثناء حديثه حتى وان طال ، ولكنه يسأل فى الوقفات البسيطة التى يسترد فيها أنفاسه بين العبارات التى يتفوه بها ٠ ويجب عليه ألا يسأله قبل أن يكون مستعدا للاجابة ، أو اذا كان السؤال سابقا لأوانه حتى لا تفقد أسئلته أهميتها ومعناها ٠ كما يجب على المرشد النفسى أن يكون ملما بنوعية الاسئلة المختلفة ، وأن يكون على علم ودراية بأنماطها ، وصورها المتباينة حتى يختار الافضل والانسب منها ، والاكثر ملاءمة لاستخدامها مع الحالات المختلفة التى يتعامل معها ٠ لذلك فان المرشد النفسى الجيد ، والكفء فى عمله يدرك جيدا الفروق الاساسية بين النوعيات المختلفة من الاسئلة والتى تمثل الاسئلة المفتوحة والاسئلة المقفلة، الاسئلة المباشرة وغير المباشرة ، الاسئلة المزدوجة ، والاسئلة المحظور استخدامها فى المقابلة ٠ وبناء عليه يمكن له أن يحدد الكيفية السليمة فى استخدام أى منها لتحريك الدافع عند المسترشد فيستجيب لها ويجيب عنها بتلقائية وحرية ٠

وتتوقف الكيفية السليمة فى استخدام الاسئلة على عدة اعتبارات هامة يجب ألا يغفلها المرشد النفسى عند ممارسته لفنية التساؤل بالكفاءة المرجوة٠ ان صياغة السؤال بلغة مفهومة لكل من المرشد والمسترشد أمر ضرورى لا جدال فيه ، مع الاخذ فى الاعتبار التباين بين اللهجات التى تعبر عن

اللغة المشتركة بينهما ، وتطرف اللسان باللكنات المختلفة التى تدل على خلفية كل منهما فى تداول اللغة التى يتفاهمون بها • ويفضل أن تخلو صياغة السؤال من أية كلمة يكمن فيها اللبس أو الغموض فى معناها ، أو يحتمل تضمينها لاكثر من معنى ، أو يكون لها معنى عام ومطلق غير واضح المعالم وغير محدد ، أو تتشابه فى نطقها مع كلمات أخرى مغايرة لها فى المعنى ، مما يصعب على المسترشد فهم ما يقصده المرشد من سؤاله المطروح عليه • ويجب أن يتميز السؤال الذى يطرحه المرشد بكونه مفردا غير مركب من عدة أسئلة ، ولا محتويا على عدة استفسارات فى سؤال واحد ، مما يستلزم الاجابة عنه بعدة اجابات مختلفة حتى لا تتسبب فى اضطراب للمسترشد ، ولا فى ارتبـاك لتفكيره ، مما يجعله لا يتذكر الاستفسارات المتعددة التى يحتويها السؤال ، فيدلى بمعلوماته بطريقة مبعثرة وغير مركزة ، ويمكن للمرشد أن يتلافى هذا بتجزئة سؤاله المركب الى عدد من الاسئلة البسيطة الميسرة • ويجب أن يكون محتوى السؤال المطروح على مستوى الخلفية العامة للمسترشد من جوانبها الارشادية الاربعة،الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية • من ثم ، لا يطرح المرشد أى سؤال على المسترشد يكون أعلى من مستوى خلفيته العامة حتى لايتسبب فى احراجه، ولا يطرح سؤاله بحيث يكون أدنى من مستوى خلفيته العامة حتى لا يمتهن ذكاءه •

وقد اختتم هذا الفصل بتوصيات هامة يجب الا يغفلها المرشد النفسى عند ممارسته لفنية التساؤل حتى تحقق أهدافها هى : (١) اتاحة الفرصة للمسترشد ليسال ، (٢) طرح السؤال بصوت مسموع ، (٣) طرح السؤال بدفء واهتمام ، (٤) طرح السؤال لاستدعاء معلومات جديدة، (٥) طرح السؤال بأسلوب هادىء لا يتصف بالضغط على المسترشد ، (٦) طرح السؤال بحيث يكون مصاحبا للتواصل غير اللفظى الجيد ، و (٧) تجنب الاسئلة التى تمس الجانب الدينى والجانب القومى للمسترشد ،والتى يجيب عنها : (نعم) أو (لا) •

تمــارين للمناقشـــة

أولا : «تعتبر فنية التساؤل الاداة الرئيسية التي لا يستغنى عنها المرشد النفسى فى ادارة المقابلة الارشادية» ٠

■ ناقش هذه العبارة، موضحا اهميتها بالنسبة للمرشد والمسترشد على حد سواء ٠

ثانيا : «قد ينزلق المرشد النفسى المبتدىء فى منحدرات فنية التساؤل ولاسيما اذا كان حديث التخرج» ٠

■ تناول الاخطاء التى قد يقع فيها المرشد النفسى المبتدىء عند ممارسته لفنية التساؤل ٠

ثالثا : «يمارس المرشــد النفسى وحده فنية التســاؤل دون أن يكــون للمسترشد أهلية فى ممارستها» ٠

■ ما رأيك فى هذه العبارة ؟

رابعا : «تزداد قيمة ممارسة فنية التساؤل اذا كانت الممارسة على أسس مدروسة» ٠

■ ما هى هذه الاسس المدروسة التى تدعم ممارسة فنية التساؤل؟

خامسا : «أوصى المؤلف بعدم اغفال دور المسترشد فى ممارســة فنيــة التساؤل» ٠

■ تناول هذا الدور بشىء من التفصيل ٠

سادسا : «يستفسر المسترشــد غالباً عن حــالته وذاته لاسباب تتعـلق بالاطمئنان ، استعجال العلاج ، أو مما يدل على يأسه من العلاج»

■ اشرح الاسباب الثلاثة التى تدفــع المسترشد للاستفسار حــول حالته وذاته مع ذكر مثالين فقط لكل سبب منها ؟

سابعا : «أكتب مذكرات مختصرة حول كل مما يأتى مع ذكــر أمثلة توضيحية لكل منها :

(١) استفسار المسترشد حول دور المرشد فى مساعدته ٠

(٢) استفسار المسترشد حول اتجاه الآخرين نحوه ٠

ثامنا : «اذكر دور المرشد النفسى فى ممارسة فنية التساؤل بشىء من التفسير ، مع التوضيح بمثال» .

تاسعا : «يستغل المرشد النفسى الجيد الوقت المناسب ليطرح أسئلته على المسترشد» .

■ بين المتضمنات الثلاثة التى يدل عليها الوقت المناسب مع التوضيح بمثال للممارسات الرديئة ومثال للممارسات الجيدة لكل منها .

عاشرا : «ما المقصود باختيار السؤال الملائم فى فنية التساؤل ؟»

وضح اجابتك بمثال حول تصنيف الاسئلة الى نوعياتها المختلفة .

حادى عشر : «تكلم عن تصنيف واحد من تصنيفات الاسئلة الآتية، مع ذكر مميزاته ، والانتقادات عليه ، موضحا بالامثلة المناسبة» .

(١) الاسئلة المفتوحة .
(٢) الاسئلة المغلقة .
(٣) الاسئلة المزدوجة .
(٤) الاسئلة المباشرة .
(٥) الاسئلة غير المباشرة .

ثانى عشر : «تتضمن الكيفية السليمة فى استخدام الاسئلة ثلاثة اعتبارات هامة يجب مراعاتها عند ممارسة فنية التساؤل» .

■ ناقش هذه العبارة ، موضحا الكيفية السليمة ، ومتضمنات الاعتبارات الثلاثة المذكورة .

ثالث عشر : «اشرح اعتبارا واحدا من الاعتبارات الثلاثة الآتية بالتفصيل مع التوضيح بالامثلة» .

(١) صياغة السؤل ، (٢) تركيب السؤال ، (٣) محتوى السؤال .

رابع عشر : «اسرد التوصيات العامة حول ممارسة فنية التساؤل» .

الفصل الثاني عشر

فنيات الفعل (٢) : فنية المواجهة

ACTION TECHNIQUES (2) : CONFRONTING TECHNIQUE

- تعاريف المواجهة .
- تصنيفات المواجهة .
- أهمية المواجهة .
- مستويات المواجهة .
- اعتبارات هامة حول المواجهة .
- الخـــــــلاصة .
- تمارين للمناقشة .

تعتبر فنيةالمواجهة(technique of confrontation) وسيلة فعالة يستخدمها المرشد النفسى عندما يريد أن يضعالمسترشد امام ما يخفيه من افكار وأفعال، محاولا تجنبها وتحاشيها دون أن يحرج موقفه فيتعذر عليه الهروب منها. وتسهم فنية المواجهة فى مساعدة المسترشد على تحمل مسئولياته نحو تخطى صعوبات تكيفه وعبور أزماته بواسطة كشف التناقضات التى تكمن فى سلوكياته، والعمل على ازالتها. ويفضل استخدام هذهالفنية فى المرحلةالوسطية من مراحل المقابلة الارشادية والتى سبق الاشارة اليها فى فصل سابق تحت مسمى مرحلة البناء (Stage of structure) عندما تدعم الثقة ويتبلور التقبل بين طرفى المقابلة ، المرشد والمسترشد، حيث يشعر الاخير باهمية استخدامها من حيث تنشيطه وتحريكه لاداء فعل ايجابى يسهم فى تحقيق الاهداف العامة والخاصة للمقابلة الارشادية، وبشرط الا تتسبب فى جرح مشاعره مما يجعله يعتقد بانها موجهة للنيل من شخصيته ومس كرامته .

تعـــاريف المواجهـــة
DEFINITIONS OF CONFRONTATION

يمكن تعريف المواجهة (confrontation) بانها فنيـة تستخدم فى كشـف المتناقضات بين ما يقوله الفرد وما يفعله ، مما يجعله أكثر قدرة على رؤية نفسه وسلوكه مثلما يراهما الآخرون ، لا كمـا يراهما هـو ، وذلك بكسر الحواجز التى تفصل بين مايقوله ومايفعله، وبتحطيم الحيل الدفاعية التى تباعد بينهما . ومن ثم، يرى الفرد نفسه كما هى على حقيقتها بما يتفق مع رؤية الآخرين لها دون زيف وبلا انكار، ويدرك سلوكه كما هو فى واقعه بما يتفق مع وجهة نظر الآخرين حوله دون مجاملة وبلا نفاق . وقد أشار الى هـذا المعنى كاركوف (Carkhuff, 1971) بقوله : أخـبر عنها كمـا هى (telling it like it is).

عرف كاركوف وبرنسون (Carkhuff & Berenson, 1967) المواجهة بانها قد تتدرج من التحدى الخفيف الى الاصطدام المباشر بين المرشد والمسترشد. واضافا أن المواجهة تخلق نوعا منالتحدى للمسترشد منأجل حشد امكاناته الشخصية لاتخاذ خطوة ايجابية فى القيام بفعل بناء نحو الاعتراف العميق بذاته . وعندما يصل الآمر الى حد الاصطدام فان ذلك يعتبر دليلا على

نمو شخصية المسترشد وتطورها . ومن ثم فان المواجهة تعتبر العربة التى تنقل الوعى بالاستبصارات الداخلية الى فعل واقعى .

عرفت أوكن (Okun. 1976) المواجهة بانها تتضمن تغذية رجعية فورية وافية من المرشد النفسى حول ما يظنه ويفكر فيه بخصوص سلوكيات المسترشد المقاومة التى تبدو فى المتناقضات الواضحة بين أقواله وأفعاله والتى تتسرب عفويا مما يحاول تجنبه واخفاءه .

وصف ايجان (Egan, 1976) المواجهة بانها دعوة صريحة من المرشد النفسى للمسترشد حتى يفحص ويختبر سلوكه وعواقبه بعناية أكثر. وأضاف أن المرشد النفسى يمكن أن يكون نموذجا جيدا فى تجسيد اهمية المواجهة وضروريتها اذا طبقها على نفسه أولا فى رؤية المسترشد وعلى مسمع منه .

وعرف بيتروفسا وآخرون (Pietrofesa & Others, 1978) المواجهة بانها ارتباط نشط بين التعاطف والتفسير والفورية مما يساعد المسترشدين على بلورة وتجسيد التناقضات التى تبدو فى تعبيراتهم وسلوكياتهم حتى يتمكنوا من تحقيق التوافق السليم فى حياتهم بناء على تخفيف حدة الصراعات والاضطرابات التى تنتابهم ، وبناء على ازالة حالة التوتر والقلق التى يعانون منها .

تصنيفات المواجهة
CLASSIFICATION OF CONFRONTATION

صنف كرومبولتز وثورسن (Krumboltz & Thoresen, 1969) المواجهة من حيث حدوثها الى تصنيفين أساسين هما : (١) تحدث المواجهة عندما لا يعى المسترشد بأن سلوكه غير ملائم ، وعندما يعتقد بأن مشكلاته قد حدثت نتيجة لعوامل خارجة عن ارادته ، (٢) تحدث المواجهة عندما لا يسمح المسترشد لنفسه بالادراك الحقيقى لعواقب سلوكه . ولعل الامثلة التوضيحية التالية تدل على هذين التصنيفين :

التصنيف الاول :

□ المرشد : تقول انك سرقت هذا المبلغ لانك محتاج اليه ، بينما تتهم الاغنياء بالسرقة وتلومهم على ما وصلوا اليه من مستوى مادى كبير .

□ المرشد : تلوم الفتاة التى اغتصبتها لانها كانت السبب فى اغرائك على اغتصابها ، ولا تلوم نفسك على مقاومة اغرائها ، وكان العصفور يكون

على خطأ عندما يحلق فى الهواء فوق الصياد ، بينمـا يكون الصياد على صواب عندما يوقع به ويصطاده .

التصنيف الثانى :

□ المرشد : ترى أنه لا لوم عليك عندما زنيت بتلك المرأة لانك رجل ، بينما لا يفرق الاسلام بين الزانى والزانية فى اقامة الحد على كل منهما .

وصنف كاركوف (Carkhuff, 1969) المواجهة الى ثلاثة تصنيفات عريضة هى : (١) مواجهة التناقضات بين تعبيرات المرشد النفسى فيما يرغب أن يكونه وفيما يمارسه من خبرات، بمعنى مواجهة المتناقضات بين نفس المرشد المثالية ونفسه الواقعية ، (٢) مواجهة التناقضات بين تعبيرات المسترشـد فيما يدركه عن نفسه وفيما يلاحظ عن سلوكه ، بمعنى مواجهة التناقضات بين استبصار المسترشد الداخلى ، وفعله الواقعى ، (٣) مواجهة التناقضات بين مايراه المرشد النفسى عن مسترشده وما يراه المسترشد عن نفسه، بمعنى مواجهة التناقضات بين الحقيقة التى يعيها المرشد عن المسترشد وبين الوهم الذى يعيش فيه الاخير . وفيما يلى ثلاثة أمثلة نسردها لتوضيح تقسيمات كاركوف بالترتيب على النحو التالى :

□ المرشد : اننى اسعى جاهدا لكسب ثقة هذا المسترشد ، بينمـا تتبـاعد المسافة بينى وبينه فى كل مقابلة .

■ المسترشد : أشعر اننى صادق فى عواطفى نحو زوجتى لما اكنه لها من حب واحترام ، بينما اسىء معاملتها كل يوم .

□ المرشد : تقـول انك لست فى حاجـة الى مساعدة من احـد على حل مشكلاتك ، بينما لا تتردد فى أن تخبر أى فرد تقابله عما تعانى منـه وكانك تستجير به لينقذك منها .

صنفت اوكن (Okun, 1976) المواجهة الى تصنيفين أساسيين حيث يركز احـدهما على الشعور الحقيقى الدفين فى نفس المسترشـد ، بينما يركـز التصنيف الثانى على اظهار التناقضات فى اقواله وأفعاله . ولعـل الامثلة التوضيحية التى نسردها على النحو التالى تدل على ما قصدته أوكن .

التصنيف الاول :

□ المرشد : ارى انك تحاول التهرب من الاجابة على سؤالى هذا .

□ المرشد : أظن انك تحاول أن تخفى أمرا ما لا تريد أن تخبرنى عنه .

□ المرشد : اشعر انك لا تريد أن تتطرق بالحديث عن زوجة ابيك ٠

□ المرشد : كلامك يدل على عدم اقتناعك بالمقابلات الارشادية هذه ٠

□ المرشد : يبدو لى أنك تستعذب لوم نفسك وتانيبها ٠

التصنيف الثانى :

□ المرشد : أرى الحزن فى عينيك بالرغم من وجود ابتسامة على شفتيك٠

□ المرشد : تقول أنك تحب زوجتك كثيرا بينما تعاملها بقسوة وغلظة ٠

□ المرشد : تمتدح زوجتك بانها احن على ابنتك منك،بينما تحاول أن تنتزعها منها بأمر من المحكمة ٠

□ المرشد : ذكرت لى أنك ضاعفت جهدك فى الدراسة،بينما تدل تقاريرك المدرسية على رسوبك هذا العام ٠

□ المرشد : تغيبت كثيرا عن العمل بسبب حالتك الصحية ، بينما تدل التقارير الطبية على سلامتك وخلوك من الامراض ٠

وصنف ميتشل وبرنسون (Mitchell & Berenson, 1978) المواجهة الى خمسة تصنيفات هى : (١) مواجهة الخبرة حيث تتضمن استجابة المرشد النفسى لأى تناقض بين مايقوله المسترشد عن نفسه ومايراه هو عنه نتيجة لخبراته فى السلوك الانسانى ، (٢) المواجهة التعليمية حيث تتضمن استجابةالمرشد النفسى لأى نقص فى معلومات المسترشد حول موضوعالمناقشة أو عدم فهمه له ، (٣) مواجهة القوة وتتضمن التركيز على قدراتالمسترشد البنائية ، (٤) مواجهة الضعف حيث تحدث عندما يركز المرشد النفسى على نقاط الضعف فى شخصية المسترشد وفى سلوكه ، (٥) مواجهة التشجيع وتتضمن تشجيع المسترشد على التصرف فى شئون حياته باستقلالية وبأسلوب بنائى ايجابى ٠ ولعل الامثلة التى نوردها بالترتيب على النحو التالى توضح هذه التصنيفات :

التصنيف الاول :

□ المرشد : ترى أن التدخين غير مضر بصحتك،بينما لم تستطع أن تفوز فى سباق العدو هذا العام كما اعتدت فى كل عام ٠

□ المرشد : تقول انك اقلعت عن التدخين ، بينما وجد مدير المدرسة علبة سجائر فى يدك أثناء الفسحة الاولى اليوم ٠ كيف تفسر ذلك ؟!

- المرشد : مازلت تخبرنى عن معاناتك من الشعور بالوحدة، بينما تذكر الآن انك كنت برفقة جماعة من الاصدقاء ليلة أمس .

- المرشد : يبدو الحزن فى عينيك وفى نبرات صوتك بالرغم من قولك الآن انك ارتحت من المشكلات التى كانت بينك وبين زوجتك بعد انفصالك عنها فى الاسبوع الماضى .

- المرشد : ارى ابتسامة على وجهك بالرغم من قولك الآن انك حزنت كثيرا عندما تركت ابنة زوجتك المنزل لتعيش فى السكن الجامعى .

- المرشد : تريد أن تنتقل الآن الى عمل جديد، بينما تنتظر ترقية وعلاوة اجتماعية فى عملك الحالى .

- المرشد : تظن ان ادمانك على المخدرات يزيد من قدرتك وطاقتك الجنسية، وفى نفس الوقت تشتكى من زوجتك بانها تتهرب منك كلما طلبتها للجماع الشرعى .

التصنيف الثانى :

- المرشد : أرى انك تحتاج الى تفسير اكثر حول هذا الامر مرة أخرى لانه يبدو لى أنك لم تفهمه جيدا فى المرة السابقة .

- المرشد : تريد أن تلتحق بكلية الهندسة بعد حصولك على الثانوية العامة فى هذا العام، بينما لم تعد نفسك لهذا الالتحاق من حيث جمع المعلومات اللازمة حوله . اظن انه من الافضل أن تسعى لتوفير هذه المعلومات منذ الآن .

- المرشد : أرى انه ينقصك الخبرة اللازمة للالتحاق بهذا العمل . لذلك من الافضل أن تعد نفسك بالتمرين والتدريب على ممارسته قبل الالتحاق به . دعنا نرى كيف يتم ذلك ؟!

- المرشد : اظن انك فى حاجة الى مزيد من المعلومات حول العلاقة الجنسية الشرعية بين الزوجين ، ولاسيما أنت مقبل الآن على عقد النكاح فى الشهر القادم ان شاء الله .

- المرشد : اعتقد أنه من الافضل أن نتناقش حول كيفية التعامل مع ابنك الذى فى سن المراهقة بدلا من الشكوى المستمرة والدائمة من سلوكياته .

- المرشد : مارأيك فى أن نرى حكم الاسلام فى تعليم الفتاة قبل أن تحكم على ابنتك بالجلوس فى المنزل وحرمانها من التعليم ؟

□ المرشد : افضل الا نسبق الاحداث. لذا أرى أنه يجب عليك أن تعرض نفسك على طبيب للامراض الباطنية لتحديد ماإذا كانت علتك عضوية أم نفسية .

التصنيف الثالث :

□ المرشد : أرى انك غير متاكد من فوزك فى هذا السباق،بينما قدراتك الرياضية تدل على امكانية فوزك ان شاء الله. الم تحصل على الميدالية الذهبية لمثل هذا السباق فى العام الماضى ؟

□ المرشد : أرى انك تشك فى نجاحك بتفوق فى الثانوية العامة لهذا العام، بالرغم من تفوقك المستمر والدائم عبر السنوات الدراسية الماضية .

□ المرشد : يبدو أنك تخشى عدم الانجاب بالرغم من تاكيد الفحص الطبى بعدم وجود موانع لذلك باذن الله .

□ المرشد : اظن انك تخشى العودة الى الادمان على الخمور مرة أخرى بالرغم من اقلاعك عنها منذ خمسة شهور .

□ المرشد : اعتقد انه ليس هناك اى سبب يجعلك ترفض العمل ولاسيما أنه يتميز بايجابيات تتلائم مع قدراتك التى دلت عليها نتائج اختباراتك النفسية .

□ المرشد : أشعر أنه لا يوجد أى مبرر يجعلك تتردد فى خطبة زميلتك بالعمل،وخصوصا أنك تتمتع بامكانيات تؤهلك لهذا الزواج بناء على ما استخلصناه من المقابلات الارشادية السابقة .

□ المرشد : لقد تصديت للازمة النفسية التى مررت بها فى العام الماضى ، وعبرتها بسلام والحمد لله،لذلك أظن أنك قادر على مواجهة هذه الازمة النفسية التى تعانى منها الآن،وسوف تتخطاها بسلام أن شاء الله .

التصنيف الرابع :

□ المرشد : أرى أنك متشائم أكثر من اللازم ، وأنك ترى الدنيا بمنظار اسود ، مما يجعلك لا تثق فى أى فرد كان حتى اقرب الناس اليك .

□ المرشد : أظن أنك تسعى لترك عملك بالشركة لانك غير قادر على مواجهة زميلتك بها التى رفضتك عندما طلبت يدها فى الشهر الماضى .

□ المرشد : أرى أنك عدت مرة أخرى الى الادمان على المخدرات بالرغم

مما تسببت فيه من وضعك فى السجن لعدد من السنين ، وعلاوة على ما أصابك من تدهور فى حالتك الصحية بشكل عام .

□ المرشد : يبدو أنك غير قادر على الكف عن لعب القمار ، بالرغم من الازمات المادية الحادة التى تعانى منها اسرتك بسببه .

□ المرشد : أرى أن مفاهيمك غير صحيحة حول واجبات زوجتك نحوك ، فهى ليست جارية ولا أمة ، انما هى لباس لك كما انت لباس لها .

□ المرشد : اعتقد أن الشكوك التى تساورك حول اخلاص زوجتك لك ليست لها اساس من الصحة لانه لايوجد اى دليل يؤكدها .

□ المرشد : أرى انك دائما تلقى باللوم على والديك لانهما لم يهتما بتعليمك فى الصغر ، بينما لا ارى اى مانع يعوقك عن البدء فيه الآن .

التصنيف الخامس :

□ المرشد : أظن انه اذا بحثت عن عمل اضافى بعض الوقت يمكنك أن تساعد اسرتك على مواجهة متطلبات المعيشة المرتفعة التى تشكو منها .

□ المرشد : أرى أنه لاعيب فى عرض نفسك على طبيب لفحص قدرتك على الانجاب ولاخجل فى ذلك طالما أنه لايوجد اى مانع للانجاب عند زوجتك .

□ المرشد : اذا عزمت فتوكل على الله . بما انك مقتنع بخطيبتك وهى مقتنعة بك ، وبما أن أسرتيكما متفقتان على كل شىء ، فليس هناك اى مبرر للتاخير فى عقد القران .

□ المرشد : من الافضل أن تطرق كل باب تجده مناسبا لمؤهلاتك وقدراتك وامكاناتك ، فلا تكتفى بالتقدم الى جهة واحدة فقط . وسوف يختار الله سبحانه وتعالى الافضل لك .

□ المرشد : يجب أن يكون عندك ارادة قوية للكف عن ممارسة العادة السرية . ان خطورة الادمان عليها تكمن فى تفضيلها واستعذابها على الممارسة الجنسية الشرعية مع الزوجة . واظن انك لا تريد ان تضحى بمتعة حقيقية دائمة وتستبدلها بلذة وهمية زائلة !!

□ المرشد : اذا كنت تحب الانتظام فى السلك العسكرى لخدمة وطنك . منا لافضل أن تلتحق به على مستوى علمى عال بأن تكون مثلا مهندسا بالجيش ، أو ممثلا للعدالة فى الشرطة .

□ المرشد : أنا لا احبذ أن تترك وطنك للعمل بالخارج من اجل المادة اذا

بذلت جهدا اكثر فى عملك الحالى هنا ، واذا نظمت وقتك واستثمرته لزيادة دخلك بالطرق المشروعة ، فانه يمكنك أن تحقق ما تصبو اليه دون التخلى عن خدمة وطنك .

اهميـة المواجهـــة

THE IMPORTANCE OF CONFRONTATION

يستدل من المعنى الاولى لمفهوم المواجهة على مدى اهميتها فى كـونها وسيلة فنية فعالةومؤثرة يستخدمها المرشد النفسى من أجل مساعدةالمسترشد على كسر أى جـدار قد يحول دون وصوله الى اعمـاق نفسه لاستبصـار ما بداخلها وترجمته الى واقع عملى ينعكس على سلوكه بما يجعله مطابقا لافكاره ومشاعره واقواله فيكون واضحا فى رؤيته مثلما يكونواضحا فى رؤية الآخرين . عندما يتواجه المسترشد مع نفسه فى محاولة لكسر ذلك الجدار الذى يحجب الحقيقة ويطمس معالمها،والذى يزيف الواقع ويمزجه بالوهم فانه يكون قد وصل الى وعى كامل بما يمكن أن يدركه من مختلف الطرق التى تمكنه من ترجمة مرئياته الداخلية الى سلوكيات واقعية وفقا لنظـام القيم السائدة فى المجتمع الذى يعيش فيه ، فيرى نفسه كما يراها الآخرون، ليس منعزلا عنهم فى برج عاجى،ولا مداسا باقدامهم فى قاع وحلى .

وتسهم فنية المواجهة بدرجة كبيرة فى تحقيق الهدف الرئيسى للفـترة النهائية من فترات مرحلة البناء الثلاثة للمقابلات الارشادية ، والتشخيصية والعلاجية ، والتى تسمى بتطـابق النفس (Congruence of Self) كمـا سبق الاشارة اليها فى الفصل العاشر من هذا المؤلف . ومن ثم ، تعتبر المواجهة فنية بنائية (constructive technique) لما تحققه من أمن فورى للمسترشد وبنـاء صلب لجوانب شخصيته عنـدما يدرك مدى الالم الذى سببه لنفسه بسبب رؤيته غير الواقعية لها وانعكاس هذه الرؤية على سلوكياته المنعزلة عنها،وعندما يدرك مدى اتساع الهوة السحيقة بين مايكون عليه الناس من وضع عام متصل بالواقعوبين مايكون هو عليه من وضعخاص يتصفبانكاره. ومن ثم،يعيد المسترشد حساباته مع نفسه ليصحح رؤيته لها،محاولا مطابقة سلوكياته مع مرئياته الداخلية،ومحاولا تضييق الفجوة بينه وبين الآخرين مما يكسبه ثقته فى نفسه واحترامه لها،ويكسبه ثقة الناس فيه واحترامهم له.

وتخلق فنية المواجهة أسلوبا للتحدى بينالمرشد والمسترشد من جهة،وبين المسترشد ونفسه من جهة أخرى . فعندما يصر المرشد النفسى على مواجهة المسترشد بالمتناقضات التى تبدو بين اقواله وأفعاله فانه بذلك يتحداه حتى يرده من عالم الخيالالى عالم الواقع،حتى يخرجه من الوهم الى الحقيقة،

حتى ينقله من اطاره المرجعى الخارجى الى اطاره المرجعى الداخلى ، وحتى تتطابق نفسه الواقعية مع نفسه المثالية،فيصبح شخصا سويا.وعندما يتقبل المسترشد ممارسة سلوكه الجيد بعد أن يعى ويدرى استبصاره الداخلى لنفسه ، فانه بذلك يتحدى نفسه حتى يحافظ على كل جديد فى سلوكه ، وحتى يداوم عليه ويستمر ، ملقيا خلف ظهره كل قديم فيه دون النظر اليه وبلا عودة ، فيصبح بذلك فردا جديدا وشخصا سويا .

مستويات المواجهة
LVELS OF CONFRONTATION

يجب الا تستخدم فنيةالمواجهة الا فى مرحلة البناء للمقابلاتالارشادية، تشخيصية كانت أم علاجية على أن تكون فى الفترة النهائية منها،حتى تكون الالفة بين المرشد والمسترشد قد بنيت،وحتى يكون التواصل بينهما قد دعم، مما يجعل العلاقة الانسانية المهنية بين الاثنين على مستوى وثيق يسمح بتقبل كل منهما للآخر دون حساسيات تتسبب فى تحويل المسترشد الى فرد مهاجم،فرد مدافع،فرد مقاوم،او فرد منسحب على احسن تقدير.ومن ثم، فان المرشد النفسى الجيد والكفء فى عمله يتدرج بالمواجهة تدرجا منطقيا على مستويات تصاعدية ارتقائية بحيث لايشعر بها المسترشد،وحتى لاتكون المواجهة مفاجاة له فتفقد الغرض من استخدامها ، أو قد تحقق عكس ماهو متوقع منها ، وذلك لان عنصر المفاجاة غير مطلوب وغير مستحب الا فى حالات معينة تتطلبها الضرورة القصوى مثل حالات الادمان على الخمور والمخدرات والقمار والعادة السرية والممارسة الجنسية غير المشروعة .

وبناء عليه،اجريت الدراسات والبحوث حولالمستويات المثلى للمواجهة التى يمكن أن ينتقل خلالها المرشد النفسى متدرجا بمسترشده من مستوى أدنى الى مستوىارقى فيها مبتدئا مما يكاد يوصف بكونه مستوىللاسترخاء ومنتهيا الى ماقد يوصف بانه مستوى التحدى. ولعل الدراسات والبحوث التى اجراها رواد علم النفس الارشادى وعلم النفس الاكلينيكى على اختلاف مدارسهم النفسية قد ساهمت فى تحديد خصائص هذه المستويات حتى وان اختلفوا فى تعددها وفى مسمياتها . ونذكر من هؤلاء الرواد الارشاديين والاكلينيكيين : اندرسون ، دودز،وكاركوف (Anderson, Douds, & Carkhuff, 1967) ، برنسون وميتشل (Berenson & Mitchell, 1968) برنسون وميتشل (Berenson & Mitchell, 1969) ، وكاركوف وبرنسون (Carkhuff & Berenson, 1967) ويسرد المؤلف فيما يلى عدد من هذه

المستويات بناء على تلك الدراسات المذكورة بشيء من التصرف يذكرها على النحو التالى :

المستوى الاول :

يتميز هذا المستوى بان المرشد النفسى يتصف بالسلبية التامة فى تعامله مع كل المتناقضات التى تبدو بين اقوال المسترشد وأفعاله ، والتى تبرز واضحة فى كلامه وسلوكه بحيث يتظاهر بتجاهلها تماما ولايعرها اى اهتمام على أن يعود اليها فيما بعد . ومن ثم يطمئن اليه المسترشد فيسترسل فى عرضها تلقائيا وعفويا دون تحفظ عليها ، بلا خوف وبلا تردد ، وبدون خجل وبلا استحياء ، مما يسهل الامر على المرشد أن ينفذ فى أعماقه ليستكشف ما يخفيه ويحجبه فى قرارة نفسه ومقارنته بما يبدو على افعاله الظاهرة وسلوكياته الحاضرة .

المستوى الثانى :

يتميز هذا المستوى بان المرشد النفسى يتصف بالسلبية بدرجة كبيرة فى تعامله مع أغلب التناقضات التى تبدو بين اقوال المسترشد وأفعاله ، بحيث يتظاهر بتجاهلها ، فلا يعيرها اى اهتمام على أن يعود اليها فيما بعد . وفى نفس الوقت يتصف تعامله مع قليل من هذه التناقضات لما لها من أهمية خاصة بالايجابية نوعا ما ،حيث يركز عليها ويلفت نظر المسترشد اليها برقة دون تحامل وبلا تحد ،مشيرا بذلك الى عدم تقبله لها صراحة وبلا مجاملة. ومن ثم ، يتيقظ المسترشد ويتنبه بأن هناك شيئا ما يبدو واضحا فى أقواله وافعاله يتسبب فى جعل المرشد النفسى لا يرضى عما يقول وعما يفعل .

المستوى الثالث :

يتميز هذا المستوى بان المرشد النفسى يتميز بالسلبية نوعا ما فى تعامله مع القليل من المتناقضات التى تبدو بين اقوال المسترشد وأفعاله ، ولاسيما اذا كانت لا تمثل بطبيعتها جانبا كبيرا من الاهمية ، فيتجاهلها مؤقتا على الا ينساها فيما بعد . وفى نفس الوقت يتعامل المرشد النفسى مع أغلب التناقضات ولاسيما الهامة والخطيرة منها بدرجة كبيرة من الايجابية حيث يركز عليها ويشير اليها بطريقة غير مباشرة تتميز بالتلميح وخالية من التجريح ،وذلك بسبب كثرة التناقضات وتعددها وحتى لا تتسبب فى نتائج عكسية وآثار مضادة تؤثر على المسترشد فيتحول الى شخص مهاجم،شخص مدافع ،شخص مقاوم،أو شخص منسحب على أحسن تقدير .

المستوى الرابع :

يتميز هذا المستوى بأن المرشد النفسى يتصف بالايجابية المطلقة فى تعامله مع كل المتناقضات التى تبدو بين اقوال المسترشد وافعاله، فلا يهملها ولا يتجاهل اى منها مهما كانت نفاهتها. ويستخدم المرشد النفسى فنية المواجهة على هذا المستوى بطريقة مباشرة وثاقبة ، متميزة بالصراحة التامة وبالوضوح المطلق، وخالية من اية مجاملة • وبناء عليه ، يفيق المسترشد من غفوته بلا عودة اليها ، ويرى نفسه بمرآة صادقة لا زيف فيها، محاولا أن يتلمس طريقه الى الحقيقة ، وان يمارس سلوكه فى الواقع بما يتفق مع مرئياته الداخلية بلا حواجز تفصلهما ، وبما يتطابق مع مشاعره الدفينة دون انفصام بينهما • وعندما يصل المسترشد الى هذا الحد ، فان المرشد النفسى يكون قد استخدم فنية المواجهة على ارقى مستوى لما تتصف به من صراحة ووضوح بلا مجاملة ولا رياء ، ولما تتميز به من موضوعية مجردة بلا حساسيات متعمدة قد توحى بالنقد واللوم والتأنيب والتوبيخ •

المستوى الخامس :

يتميز هذا المستوى بأن المرشد النفسى يتميز بالتحدى فى تعامله مع أية تناقضات تظهر فى اقوال المسترشد وافعاله مهما كانت بساطتها دون أن يواجهها بتحدى سافر قد يصل الى حد التصادم مع المسترشد • ولا يتوانى المرشد النفسى لحظة واحدة عن محاصرة المسترشد حول كل ما يبدر منه من مشاعر وأفكار واقوال ، وحول كل ما يصدر عنه من تعبيرات وسلوكيات وافعال • ويصل المرشد النفسى عادة الى هذا المستوى من المواجهة مع المسترشد عندما لم تحقق المستويات الاربعة السابقة اهدافها ، مما يتعذر على المرشد النفسى رد المسترشد الى عالمه الواقعى • وعلى الرغم من اسلوب الرقة الذى يوصى به اغلب الكتاب والمؤلفين عندما يستخدم المرشدون النفسيون فنية المواجهة مع المسترشدين ، الا أن نبرة التحدى تبدو واضحة فى العبارات اللفظية الممتزجة بانفعالات الغضب التى تبدر من أغلب الممارسين المهنيين فى مجال الارشاد والعلاج النفسانى عندما لم تحقق الرقة القصد منها • ولعل المثال الآتى يوضح ذلك •

المرشد النفسى : محمد !! انا فى الحقيقة أريد أن اساعدك بكل ما لدى من خبرة على عبور أزمتك النفسية التى تعانى منها ، ولكنى أشعر أنك لا تتوانى فى وضع العراقيل أمامى فى كل مرة احاول فيها مساعدتك، لتحول دون ذلك، فكلما أحاول الاقتراب منك شبرا ، تحاول أنت الابتعاد عنى ذراعا ، وكلما أحاول ان ادعم علاقتى معك ، تحاول أن تهدمها ، وكلما

أحاول أن أوثق روابط الصلة بك ، تحاول أنت ان تقطعها . انت بذلك تضر نفسك ولا تضرنى أنا . فى الحقيقة أنا متعجب من أمرك . أنت لا تريد أن تتعاون معى من أجل مساعدتك . فلتتذكر قول الله تعالى فى سورة الرعد ، الآية (١١) : «ان الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بانفسهم» . صدق الله العظيم .

اعتبارات هامة حول المواجهة

IMPORTANT CONSIDERATIONS ABOUT CONFRONTATION

تتضمن المواجهة عادة معانى الاحراج ، والتحدى ، واللوم والتانيب، والتوبيخ والتجريح ، مما يظهر الشعور بالغضب عند المسترشد فيضطرب التواصل بينه وبين المرشد ، الامر الذى يؤدى الى نسف العلاقة الانسانية بينهما من أساسها ، والى هدم المقابلة الارشادية وردها الى بدايتها ان لم تتسبب فى فنائها نهائيا . ومن ثم يجب أن تتميز المواجهة فعل تاكيدى (assetive action) وليس بسلوك عدوانى (aggressive behavior) وحتى يتحقق ذلك،فان المرشد النفسى مطالب بأن يتجنب الاعلان عن نفسه وأن يتحاشى استعراض عضلاته المهنية أمام المسترشد ، فلا يبدو أمامه وكانه عالم ببواطن الامور ، وبانه المكتشف الوحيد للاسرار الانسانية ، بل يجب عليه أن يخفى مشاعره واحاسيسه نحو المسترشد فيما توصل اليه من تعرف على التناقضات التى تكمن فى اقواله وافعاله . لذلك يجب على المرشد أن يسارع الى مساعدة المسترشد باقصى درجة ممكنة من الصبر والاخلاص وارقى درجة ممكنة من الخبرة والمران حتى يدرك بنفسه هذه التناقضات التى تختبىء خلف كلماته والتى تتوارى فى ثنايا أفعاله ،فيحس بها ويعلن بنفسه عنها . وبناء عليه ، فان التزام المرشد بمساعدة المسترشد على هذا النحو يعتبر جزءا لا يتجزأ من الاستراتيجية الارشادية ووسيلة فعالة من الوسائل العلاجية التى تسهم الى حد كبير فى تحقيق الاهداف العامة والخاصة من المقابلات الارشادية سواء اكانت تشخيصية أم علاجية .

ويجدر بنا ونحن فى ختام هذا الفصل أن نشير الى عدة اعتبارات هامة يجب على كل مرشد نفسى أن ياخذها فى الحسبان عندما يستخدم المواجهة حتى تحقق الهدف منها ، وحتى لا يتسبب فى نتائج عكسية نحن فى غنى عنها . هذه الاعتبارات نوردها على النحو التالى :

(١) يجب على المرشد النفسى أن يكون نموذجا حسنا اما المسترشد، فيواجه نفسه بنفسه أولا باول ، بحيث يكون حريصا فى الا تبدر من أية

تناقضات تتارجح بين اقواله وافعـاله . ومن ثم ، يجب عليه أن يحـافظ باستمرار على تطابق اطاره المرجعى الخارجى مع اطاره المرجعى الداخلى والا يكون هناك أى انفصال بين نفسه الواقعية ونفسه المثالية .

(٢) يجب على المرشد النفسى الا يستخدم فنية المواجهة الا بعد أن تبنى العلاقة الانسانية المهنية بينه وبين المسترشد فى اطار من الالفة القوية، والتى لا يمكن الوصول اليها الا بعد الانتقال من مرحلة الافتتاح للمقـابلة الارشادية . ويتم ذلك خلال تدرجه عبر الفترات الثلاثة لمرحلة البناء حتى يستقر فى الفترة النهائية منها ، محققا لاهدافها باستخدام فنية المواجهـة فيها على أوسع نطاق من الاستخدام .

(٣) يجب على المرشد النفسى أن يوفر الجو الملائم لاستخدام فنية المواجهة والذى يتميز بالتعاطف الوجدانى (empathy) مع حالة المسترشد الذى يعانى منها ، على ان يحافظ باستمرار على هذا الجـو الذى يمكن بواسطته ان يستاثر بقلب المسترشد وأن يحوزعلى مشاعره واحاسيسه فيلين له قلبه وينفتح عليه ، متقبلا لكل ما يقوله ولكل ما يبديه من ملاحظات او تلميحات حول تناقضاته .

(٤) يجب على المرشد النفسى أن يكون حذرا فى استخدام فنية المواجهة . لذلك عليه أن يجس نبض المسترشد فيما يتعلق باستخدامها للتحقق من رد فعلها عليه ، ومن آثارها المنعكسة عى سلوكه . ويفضل استخدامها بطريقة تجريبية غير مباشرة تتميز بالتلميح ولا تتصف بالتجريح حتى يتمكن المرشد النفسى من مراجعة حساباته حول الكيفية السليمة فى استخدامها من أجل تحقيق الهدف منها .

(٥) يجب على المرشد النفسى ان يزيل اية حساسيات بينه وبين المسترشد قبل استخدام فنية المواجهة ، حيث يقع عليه العبء الاكبر فى تنقيـة الجو بينهما، متاكد من خلوه من اى اضطرابات قد تؤثر على المسترشد فتنعكس على سلوكه برد فعل مضاد يتمثل فى الهجوم، المقاومة، الدفاع، أو الانسحاب. لذلك فعليه باستمرار ان يعمل على ازالة اى اضطراب نفسى يلاحظـه على المسترشد فى كل خطوة يخطوها فى استخدام فنية المواجهة حتى تؤتى ثمارها.

(٦) يجب على المرشـد النفسى ان يتدرج بالمسترشد عـبر المستويات الخمسة سالفة الذكر ، فلا يفاجئه بالمواجهة دون تمهيد لها . لذلك عليه أن ينتقل من مستوى أدنى الى مستوى اعلى من مستويات المواجهة بلين ورفق ممهدا لكل مستوى . دون أن يلحظ المسترشد ذلك ، ودون أن يشعر به .

(٧) يجب على المرشد النفسى أن يستخدم المواجهة بصفة مستمرة وبصورة دائمة كلما لاحظ أية تناقضات فى سلوك المسترشد اللفظى وغير اللفظى • فلا يترك أى تناقض مهما كان صغيرا أو تافها دون أن يساعد المسترشد على اكتشافه والعمل على تلافيه بالصورة الايجابية لاستخدام هذه الفنية • ومن ثم،فلا يترك أية فرصة تحتاج الى مواجهة لتضيع سدى ، بل يجب أن يستثمرها فى تنمية شخصية المسترشد وتعديل سلوكه •

(٨) يجب على المرشد النفسى أنْ ينتهج المنهج الموضوعى فى استخدام فنية المواجهة سواء أكانت لفظية أم غير لفظية بحيث تكون منزهة عن الهوى الشخصى ، وبعيدة عن التطرف وخالية من أى تحيز ، فليس هناك مجاملة ولا تحامل فى الارشاد والعلاج النفسى لان صحة المسترشد النفسية أغلى بكثير من أية مهاترات تتصف بالنزعات الشخصية أو الودية •

(٩) يجب على المرشد النفسى ألا يستخدم فنية المواجهة دون مبرر لاستخدامها • بل يجب عليه أن يتوخى الدقة فى استخدامها كلما دعت الحاجة اليها،وكلما كانت الضرورة تلح فى ذلك لان الافراط فى استخدامها يفقدها اهميتها فلا تحقق اهدافها،بل قد تتسبب فى هدم كل ما بناه المرشد النفسى على مدى المقابلات الارشادية المتتابعة عبر الفترة الزمنية الطويلة•

(١٠) يجب على المرشد النفسى أن يستخدم المواجهة اللفظية بكلمات رقيقة دون أى انفعال وبلا غضب • كما يجب عليه أن يستخدم المواجهة غير اللفظية بتركيز نظره على وجه المسترشد وكانه موجه اليه رسالة بصرية توحى اليه بأن يعيد حساباته مع نفسه لاكتشاف التناقضات فيها ويخبر عنها بدلا أن يتولى المرشد النفسى هذه المهمة •

(١١) يجب على المرشد النفسى ان يساعد المسترشد على تعلم كيفية تقبل المواجهة وكيفية الاستجابة لها ، وتشجيعه على ممارستها بموضوعية بدون حساسية لان الاعتراف بالحق فضيلة ، ولان النقد الذاتى يعتبر من الاسس الهامة التى تبنى شخصية الانسان • ومن ثم ، يتمكن المسترشد من تحدى نفسه وقهرها والتخلص من سلبياتها ، فينقيها وينميها • وبالتالى يتحقق التطور الكلى لشخصيته من جميع جوانبها •

(١٢) يجب على المرشد النفسى أن يكون مقتنعا تماما بأهمية فنية المواجهة ، وأن يكون الهدف الاساسى والرئيسى منها هو ترجمة الرؤية الداخلية للمسترشد الى فعل ممارس ، بمعنى أن يعكس سلوكه الخارجى

استبصاره الداخلى دون تطرف وبلا انحراف ، مما يدل على تطابق نفسيه المثالية والواقعية بلا انفصام ·

الخـــــلاصة

تعتبر فنية المواجهة وسيلة فعالة يستخدمها المرشـد النفسى فى كشـف التناقضات بين ما يقوله المسترشد وما يفعله ، مما يجعله أكثر استبصارا لما بداخله فيعكسه على سلوكه الخارجى·وقد عرف كاركوف وبرنسون المواجهة بانها تخلق نوعا من التحدى للمسترشد مما يجعله يعترف بذاته فينقـل الادراك الداخلى الى الفعل الخارجى· وعرفت أوكن المواجهة بانها تغذية رجعية فورية حول ما يظنه المرشد النفسى حول سلوكيات المسترشد المقاومة التى تظهر تناقضاته الواضحة بين ما يقوله وما يفعله · ووصف ايجـان المواجهة بانها دعوة من المرشد الى المسترشد ليختبر سلوكه وعواقبه بدرجة أكثر من الجدية · وعرف بيتروفسا وآخرون المواجهة بانها ارتباط نشط بين التعاطف والتفسير والفورية مما يساعد المسترشدين على تجسيد التناقضات التى تكمن فى تعبيراتهم وسلوكياتهم حتى يتمكنوا من تحقيق التوافق السوى فى حياتهم ·

تعددت التصنيفات التى تناولت المواجهة وفقا لوجهـات النظر التى سجلها الكتاب والمـؤلفين فى كتاباتهم ومؤلفـاتهم ، حيث صنفها كل منهم تصنيفا مخالفا للآخر · ولقد صنف كرومبولتز وثورسن المواجهة من حيث حدوثها الى تصنيفين رئيسيين هما : (١) تحدث المواجهة عندما لا يدرك المسترشد بان سلوكه غير مناسب ، وعندما يعتقد بان مشكلاته كانت نتيجة لعوامل لا دخل له فيها ، (٢) تحدث المواجهة عنـدما يتجاهل المسترشد الادراك الحقيقى لعـواقب سلوكه · وصنف كاركوف المواجهـة الى ثلاثة تصنيفات عريضـة هى : (١) مواجهة التناقضات بين ما يرغب أن يكونه المرشد النفسى وبين ما يمارسه فعلا ، (٢) مواجهة التناقضات بين ما يدركه المسترشد عن نفسه وما يلاحظ عن سلوكه ، (٣) مواجهـة التناقضات بين ما يراه المرشد عن المسترشد وما يراه المسترشد عن نفسه · وصنفت أوكن المواجهة الى تصنيفين أساسيين حيث يركز أحدهما على ما يكبته المسترشد فى نفسه ، ويركز الآخر على اظهار التناقضات بين أقواله وافعاله · وأخيرا صنف ميتشل وبرنسون المواجهة الى خمسة تصنيفات هى : (١) مواجهـة الخبرة ، (٢) المواجهة التعليمية ، (٣) مواجهـة القوة ، (٤) مواجهة الضعف ، (٥) مواجهة التشجيع ·

وتتمثل أهمية المواجهة فى كسر اى جدار قد يحول دون وصول المسترشد الى أعماق نفسه لرؤية ما بداخلها ونقله الى سلوكه الواقعى مما يجعله مطابقا لافكاره ومشاعره وأقواله فيكون واضحا فى نظره مثلما يكون واضحا فى نظر الآخرين ٠ وبذلك تتصف المواجهة بكونها فنية بنائية لما نحققه من أمن للمسترشد ، وتدعيم لجوانب شخصيته ، فيصبح شخصا سويا ٠ ومن ثم يستطيع المسترشد أن يتقبل التحدى الذى يفرضه عليه ممارسة سلوكه الجديد بعد التعديل من اجل المحافظة عليه من التطرف والانحراف ، ومن أجل منعه من الردة والنكوص ، فيؤكد بذلك ذاته الجديدة عن يقين بأنه فرد جديد ذو شخصية متطورة ٠

ويفضل وينصح بأن تستخدم فنية المواجهة فى الفترة النهائية من الفترات الثلاثة لمرحلة البناء فى المقابلات الارشادية سواء أكانت تشخيصية أم علاجية بعد أن يتم بناء الالفة بين المرشد والمسترشد ، وبعد أن يدعم التواصل بينهما ، وبعد أن تصبح العلاقة الانسانية المهنية التى تربطهما على مستوى وثيق ومتماسك حتى يتقبل كل منهما الآخر دون حساسيات قد ينعكس آثارها على تحويل المسترشد الى شخص مهاجم ، شخص مدافع ، شخص مقاوم ، أو شخص منسحب ٠ وبناء عليه ، فان المرشد النفسى الجيد ، والكفء فى عمله يتدرج بالمسترشد تدرجا منطقيا عبر مستويات ارتقائية للمواجهة ، ولا يفاجئه بها دون أن يمهد لها ٠ ويستخلص من الدراسات والبحوث التى أجريت حول تحديد المستويات المثلى للمواجهة بأنها يمكن أن تحدد بخمسة مستويات تصاعدية ارتقائية من مستوى أدنى الى مستوى أعلى ٠

يتميز المستوى الاولى للمواجهة بأن المرشد النفسى يتصف بالسلبية التامة فى تعامله مع كل التناقضات التى تبدو بين أقوال المسترشد وأفعاله٠ يتميز المستوى الثانى بأن المرشد النفسى يتصف بالسلبية بدرجة كبيرة فى تعامله مع أغلب التناقضات التى تبدو بين أقوال المسترشد وأفعاله ٠ يتميز المستوى الثالث بأن المرشد النفسى يتصف بالسلبية نوعا ما فى تعامله مع القليل من التناقضات التى تبدو بين أقوال المسترشد وأفعاله٠يتميز المستوى الرابع بأن المرشد النفسى يتصف بالايجابية المطلقة فى تعامله مع كل التناقضات التى تبدو بين أقوال المسترشد وأفعاله ٠ وأخيرا،يتميز المستوى الخامس للمواجهة بأن المرشد النفسى يتصف بالتحدى فى تعامله مع أية تناقضات تظهر فى أقوال المسترشد وأفعاله مهما كانت بساطتها دون أن يواجهها بتحدى سافر وصريح قد يصل الى حد التصادم ٠

واختتم هذا الفصل بعدد من الاعتبارات الهامة التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان عندما يستخدم المرشد النفسى فنية المواجهة حتى تحقق أهـدافها وتؤتى ثماره بلا آثار جـانبية قد تنعكس فى رد فعل مضـاد على سـلوك المسترشد نحوه مما يتسبب عنه نسف المقابلات الارشادية من أصلها ٠وينصح بأن تتميز المواجهة بفعل تأكيدى وليس بسلوك عدوانى ، حيث يمكن أن يتحقق ذلك عندما يتجنب المرشد النفسى الاعـلان عن نفسه واستعـراض عضلاته أمام المسترشد فلا يشعره بأنه عالم بخفايا الامور ومكتشف لاسرار البشر ٠ لذلك يجب على المرشد النفسى أن يخفى مشاعره وأحاسيسه نحو المسترشد فيما توصل اليه من معرفة تتعلق بالتناقضات التى تتارجح بين أقواله وافعاله ، وأن يساعده على أن يدرك هو بنفسه هذه التناقضـات فى جو من الصبر والاخلاص والتسامح حتى يحس بها ويعلن عنها بنفسه ٠ ويعتبر هذا التصرف من المرشد النفسى جـزءا لا يتجـزأ من استراتيجيته الارشادية ومن أساليبه العلاجية للمسترشد ٠

وتتضمن هذه الاعتبارات الهامة ما يجب على المرشد النفسى أن يلتزم به عندما يستخدم فنية المواجهة بالكيفية السليمة ، وقد تم عرضها على النحو التالى : (١) أن يكون نموذجا حسنا أمام المسترشد فيما يواجـه به نفسه أولا بأول كلمـا بدر منه أى تناقض بين أقواله وأفعـاله ، (٢) ألا يستخدم فنية المواجهة الا بعد بناء وتقوية العلاقة الانسانية المهنية بينه وبين المسترشد ، (٣) أن يوفر الجو المناسب لاستخدام فنية المواجهة المتميـز بالتعاطف الوجدانى مع حالة المسترشد ، (٤) أن يكون حذرا فى استخدام فنية المواجهة بجس نبض المسترشد فيما يتعلق باستخدامها ، (٥) أن يزيل أية حساسيات بينه وبين المسترشد قبل البدء فى استخدامها ، (٦) أن يتدرج بالمسترشد عبر المستويات الخمسـة للمواجهة ولا يفاجئـه بها ، (٧) أن يستخدم فنية المواجهة بصورة دائمة وبصفة مستمرة كلما يلاحظ أى تناقض فى سلوك المسترشد اللفظى وغير اللفظى ، (٨) أن ينتهج المنهج الموضوعى المنزه عن الهوى الشخصى عند استخدام فنية المواجهة سواء أكانت لفظيـة أم غير لفظية ، (٩) ألا يستخدم فنية المواجهة دون أى مبرر لاستـخدامها ، متوخيا الحذر والدقـة فى تحـديد الاسباب التى دعت اليها ، (١٠) أن يستخدم المواجهة اللفظية بكلمات رقيقة دون انفعال وبلاغضب كما يستخدم المواجهة اللفظية عن طريق الاتصال البصرى بينهوبين المسترشد ، (١١) أن يساعد المسترشد على تعلم كيفية تقبل المواجهة وكيفية الاستجابة لها دون حساسيات ، و (١٢) أن يكون المرشد النفسى مقتنعا تماما بأهمية استخدام فنية المواجهة بلا عشوائية ودون تقليد أعمى لممارسة غيره من زملاء المهنة ٠

تمـارين للمناقشـة

أولا : «تعتبر المواجهـة وسيلة فعالة يستخـدمها المرشد النفسى عندما يريد أن يضع المسترشد أمام ما يخفيه من أفكار وأفعال» .

■ ناقش هذه العبارة .

ثانيا : «عرف كاركوف المواجهة بعبارة مشهورة» .

■ اذكر هذه العبارة ، مستعرضا التعاريف المختلفة التى تناولت المواجهة بأقلام كل من كاركوف وبرنسون ، أوكن ، وبيتروفسا .

ثالثا : «اتفق كل من كرومبولتز وثورسن ، وأوكن من حيث تصنيف المواجهة الى تصنيفين أساسيين» .

■ تناول التصنيفين بالتفصيل مع التوضيح بأمثلة لكل تصنيف .

رابعا : «صنف كاركوف المواجهة الى ثلاثة تصنيفات عريضة» .

■ اذكرالتصنيفات الثلاثةموضحا الفرق بينهما مع التوضيحبأمثلة .

خامسا : «صنف ميتشل وبرنسون المواجهة الى خمسة تصنيفات» .

■ استعرض هذه التصنيفات مع التوضيح لكل منها بالامثلة المناسبة .

سادسا : «يستدل من المعنى الاول لمفهوم المواجهة على مدى أهميتها»

■ اشرح المقصود من هذه العبارة بشىء من التفصيل .

سابعا : «أجريت عدة دراسات وبحوث لتحديد المستويات المثلى التى يمكن أن ينتقل خلالها المرشد النفسى متدرجا بمسترشده» .

■ حدد هذه المستويات ، وخصائصها ، وما يميزها بالتفصيل .

ثامنا : «تصل المواجهة بين المرشد والمسترشد الى درجة التحدىالسافر لأى تناقض يظهر فى أقواله وأفعاله» .

■ كيف يصل الامر الى هذا الحد ؟ ■ اذكر مثالا توضيحيا يدعم ماتذكره .

تاسعا : «تتضمن المواجهة عادة معنى العدوانية علىالمسترشد مما يهدم المقابلات الارشادية من أساسها» .

■ وضح الكيفية التى يمكن بها تنقية المواجهة من هذا المعنى .

عاشرا : «يجب على المرشد النفسى أن يراعى عدة اعتبارات هامة عند استخدام فنية المواجهة» .

■ اشرح سبعة اعتبارات منها .

الفصل الثالث عشر

فنيـات رد الفعـل

REACTION TECHNIQUES

- فنية الصمت .
- فنية الانصات .
- فنية اعادة العبارات .
- فنية الانعكاس .
- فنية الايضاح .
- الخـــــلاصة .
- تمارين للمناقشة .

تتميز فنيات رد الفعل (reaction technique) بكونها فنيات استجابية بطبيعتها حيث أنها تؤكد على مدى اهتمام المرشد بالمسترشد فى كل مايقوله، وكل ما يفعله خلال المقابلات الارشادية سواء أكانت ابتدائية أم تشخيصية، أم علاجية . لذلك فهى تساعد المرشد النفسى على أن يكون مستقبلا جيدا لانفعالات المسترشد وتعبيراته اللفظية ، كما أنها تسهل مهمته فى التدرج بالمقابلة الارشادية عبر مراحلها الثلاثة ، متخطيا اية صعوبات تعترضه ، ومزيلا بها من طريقه اية عراقيل قد تحول دون الوصول الى اقفالها وتحقيق أهدافها . وسوف نستعرض فى هذا الفصل خمس فنيات تتميز بكونها استجابية بطبيعتها . مما جعلها تنتمى الى فنيات رد الفعل. هذه الفنيات الخمس هى : فنية الصمت ، فنية الانصات ، فنية اعادة العبارات ، فنية الانعكاس ، وفنية الايضاح .

فنيـــة الصمت

TECHNIQUE OF SILENCE

دأب كثير من الكتاب والمؤلفين على تناول فنية الصمت بالتفسير والتحليل مع فنية الانصات بالتبادل ، وتعريفهما بتعريف مشترك على فرض انهما مترادفتان لمفهوم واحد . غير أننا نفصل بينهما فى هذا الكتاب نظرا لاختلافهما فى الهدف والمضمون . فقد يصمت المرشد عندما يتكلم المسترشد ولكنه لا ينصت اليه لانه قد يكون شارد الذهن عما يقول . وقد ينصت المرشد للمسترشد عندما يتكلم ولكنه لا يصمت لانه قد ينشغل عنه بسلوك حركى يخرجه من صمته . وستتضح الفروق الجوهرية بين الصمت والانصات عندما نتناول كل منهما بالتفصيل على السطور القادمة ان شاءالله.

يصعب على المرشد النفسى المتخرج حديثا والمبتدىء فى مهنته أن يستخدم هذه الفنية بالكفاءة المرجوة لانه لايطيق صبرا على الصمت اذا كف المسترشد عن حديثه وتوقف عن كلامه ليسترد انفاسه ويعيد ترتيب أفكاره. وذلك لظن المرشد الخاطىء بان الصمت مضيعة للوقت وان المسترشد حضر اليه ليستفيد منه فيأخذ ماعنده. ومن ثم، نجد حديث المرشد يغلب على المقابلة الارشادية فى أغلب الاحيان، عن ظن منه يعبر به الفجوة، التى أحدثها الصمت بينه وبين المسترشد. وقد ينتج عن ذلك، تخبط فى حديث المسترشد وتضارب فى أقواله مما يجعل المسترشد فى حيرة من أمره متسائلا عما اذا كان عليه أن

يتكلم ويعرض ماعنده بينما يصمت المرشد،أو يصمت هو ليستعرض المرشد ماتعلمه وما أعد به ليساعده ٠

انماط الصمت Types of Silence :

يجب على المرشد النفسى أن يفرق بين الانماط المختلفة للصمت حتى يدرك كيفية التعامل مع اى منها،أو كيفية استخدامها فى المواقف المتباينة بدرجة عالية من الكفاءة مما يحقق الهدف منها ٠ اقترح مايرز ومايرز (Myers & Myers, 1973)عدد من الانماط المختلفة للصمت ، نسرد بعضا منها على النحو التالى :

(١) قد يدل الصمت على الكره حيث يعكس مايخفيه المسترشد من غضب وعدم الرغبة فى حضور المقابلات الارشادية ٠

(٢) قد يدل الصمت على الحيرة حيث يعكس عجز المسترشد عما يريد أن يقوله أو يخبر عنه لافتقاره اليه ٠

(٣) قد يدل الصمت على الجهل حيث يعكس عدم فهم المسترشد لأسئلة المرشد وبالتالى لم يتمكن من الاجابة عنها والاستجابة له ٠

(٤) قد يدل الصمت على تشبع الحديث حيث يعكس رفض المسترشد الاستمرار فى نفس الحديث لاعتقاده بانه استوفى حقه ، أو هروبا من الاسترسال فيه ٠

(٥) قد يدل الصمت على الحزن حيث يعكس حزن المسترشد على عزيز فقده عندما يتطرق بالحديث عنه وعن ذكراه ٠

(٦) قد يدل الصمت على التحدى حيث يعكس تشكك المسترشد غير اللفظى فى مقدرة المرشد على مساعدته فى عبور أزماته ٠

ويرى المؤلف أن هناك ثلاثة انماط أساسية من الصمت يمكن التمييز بينها بسهولة وفقا لمصدره ٠ فهناك صمت يفرض نفسه على كل من المرشد والمسترشد على حد سواء حيث انه يعتبر ضرورى ولا مفر منه لأى منهما ٠ وهناك صمت من جانب المرشد النفسى يصدر عنه ليحقق أهدافا هامة تسهم فى تنفيذ خطته الارشادية والعلاجية،اما الصمت الثالث فيصدر عن المسترشد لاعتبارات خاصة٠وفيمايلى سرد تفصيلى لكل نمط من هذه الانماط الثلاثة٠

اولا ـ صمت المرشد والمسترشد Silence of Counselor and Counselee :

قد يفرض الصمت نفسه على كل من المرشد والمسترشد على حد سواء

دون تدخل من أيهما ، ودون أن يصدر عن اى منهما . فقد يحدث ان يبدأ الاثنان ، المرشد والمسترشد ، بالحديث معا عفويا فى نفس اللحظة ، مما يحرج موقف كل منهما ، فيعتذر كل للآخر ويقدمه على نفسه ليبدأ الحديث. وغالبا ما يسمح للمسترشد بالكلام أولا احتراما وتقبلا له ورغبة فى استخلاص المزيد من المعلومات منه . هذا الامر يتطلب وقفة قصيرة (Short pause) متميزة بالصمت من الطرفين ، المرشد والمسترشد ، تمهيدا للمتكلم حتى يبدأ حديثه ، وتمهيدا للآخر حتى يستمع اليه . وقد يتم ذلك على النحو التالى:

المرشد والمسترشد يبدآن الحديث معا عفويا فى نفس اللحظة :

■ المسترشد : كنت أريد أن اقول لك ...!

□ المرشـــد : ما رايك فى أن تخبرنى عن ... ؟

(وقفة قصيرة ممزوجة بالابتسامة)

■ المسترشد : عفوا ... تفضل تقدم بسؤالك .

□ المرشـــد : لا شكرا .. تفضل انت ، أنا أريد أن اسمع منك ما تريد ان تقوله لى أولا .

(وقفة قصيرة تمهيدية للطرفين)

■ المسترشد : كنت أريد أن أقول لك ....!

ويفرض الصمت نفسه على كل من المرشد والمسترشد بصورة تلقائية اثناء حديث كل منهما لاسترداد أنفاسه أثناء الكلام ، فلا يعقل أن يستمر فرد كان فى حديث متواصل دون أن يعطى لنفسه فرصة قصيرة يسترد خلالها أنفاسه ثم يعود ويستكمل كلامه . ويجد المرشد والمسترشد أنفسهما فى حاجة لوقفة قصيرة يصمتان فيها أثناء كلامهما من أجل ترتيب أفكارهما ، أو التفكير فيما يبدأ كل منهما حديثه به . ويجب أن يتم ذلك دون مقاطعة من أيهما للآخر خلال فترة صمته هذه مهما كانت تبدو لأى منهما وكأنها فترة طويلة بناء على تخمينه ، ولكن الخبرة فى الممارسة الميدانية تكسب المرشد النفسى الدقة فى تقدير كمية الوقت المستنفدة فى الصمت بحيث يجب الا تتعدى الدقيقة الواحدة باىٌ حال من الاحوال سواء أكان الصمت من جانبه أم من جانب مسترشده . فان كان الصمت من جانبه ، فعليه ان يدرك الوقت المستنفد فيه فيبادر بالكلام قبل أن يستغرق الدقيقة الواحدة . وان كان الصمت من جانب مسترشده فعليه أن يحثه على الاسترسال فى الحديث بطريق غير مباشر دون أن يشعر بأنه مدفوع دفعا ، ويكون ذلك على النحو التالى :

ممارسة جيدة :

□ المرشد النفسى : أرى انك مستغرق فى التفكير !

: ليتك تشركنى معك فى التفكير !

: ما رأيك اذا فكرنا معا بصوت مسموع ؟

الممارسات الرديئة :

□ المرشد النفسى : لماذا تصمت كثيرا هكذا ؟!

: لقد استنفدت وقتا كثيرا فى الصمت ٠

: الم تجد ما تقوله بعد ؟!

مما لاشك فيه أن السمات الخاصة التى تتصف بها شخصية الفرد تنعكس على سلوكه بشكل عام٠ فهناك نفر من الناس يوصفون بانهم قليلو الكلام يطلق عليهم ناس ذو كلمات قليلة (People of few words) ٠ ومن ثم ، اذا كان المرشد والمسترشد ينتميان الى هؤلاء النفر فى صمتهما سيغلب على سلوكهما فى اى مكان يوجد أى منهما فيه بين مجموعة من الناس٠وبالتالى لن يستطيع أيهما ان يتخلص من صمته ولاسيما اذا كان طرفا فى المقابلة الارشادية داخل غرفة الارشاد النفسى ٠

ولن تحقق المقابلة الارشادية اهدافها ولن تخطو خطوة واحدة الى الامام اذا التزم الطرفان بالصمت دون أن يتطوع أحدهما لكسر جداره الذى يحول دون تواصلهما لتنفيذ الاستراتيجية الارشادية وفق بنودها المرسومة٠ ويذكر المؤلف أنه عندما كان يلاحظ احدى المرشدات النفسيات الامريكيات اللاتى كن يتدربن تحت اشرافه وهن على مستوى الماجستير فى جامعة ميشيجان ، من غرفة الملاحظة ، انها كانت تتصف بالقلة فى الكلام ، وساق لها الحظ مسترشدة كانت تتصف بالقلة فى الكلام مثلها ٠ وصمت الاثنان صمتا طويلا مملا بعد عشر دقائق من افتتاح المقابلة ، مما دفع المؤلف الى تسجيل مقابلتها الارشادية تسجيلا مرئيا (فيديو) لترى نفسها على حقيقتها لتتعرف على ايجابياتها وسلبياتها بنفسها من خلال ممارسته للتغذية الرجعية معها بعد الانتهاء من المقابلة ٠

وبناء عليه ، يقع على المرشد النفسى العبء الاكبر فى كسر جدار الصمت بينه وبين مسترشده والذى بنى من لبنات صنعتها الطبيعة البشرية لكل منهما ٠ ويجب على المرشد النفسى أن يدرك مهمته الاساسية ، فى نسج خيوط التواصل الجيد بينه وبين المسترشد ، وذلك بتشجيعه على الكلام وحثه عليه ،

مستخدما فنية التساؤل وفقا لممارستها الجيدة فى أوضاعها المتباينة. وننصح المرشد النفسى ولاسيما المتخرج حديثا ، بالا يستسلم لخصائص شخصيته المتميزة بالصمت والقلة فى الكلام فيجعلها تغلب على سلوكه العام مع مسترشده داخل غرفة الارشاد النفسى،بل عليه ان يخرج عن طبيعته البشرية وان يبدأ هو بالحديث ، ويديره بلباقة ، ويوجهه نحو الهدف المنشود دون ان ينتبه المسترشد الى ذلك . ولعل بعض الممارسات الآتية تفيد فى ذلك .

□ المرشد النفسى : احيانا يصعب على الانسان ان يعبر عن مشاعره بالكلمات. اتحب أن أساعدك فى ذلك ؟

: ارى انه اذا التزم كل منا بالصمت ، فاننا لن نحقق شيئا يذكر . واعتقد أنك طلبت مقابلتى لتقول لى شيئا ما .

ارجو الا تتردد فى ان تخبرنى بما يدور فى فكرك . ستجدنى ان شاء الله مصغيا لك .

: احيانا يشعر الانسان أنه محتاج الى شخص ما ليفضى له بكل ما يقلقه حتى ينفض عن كاهله حملا اثقله .

: ارجو ألا تثقل عليك الاجابة عن سؤالى الذى وجهته اليك الآن .

ثانيا ـ صمت المرشد النفسى Silence of Counselor . :

يجب على المرشد النفسى الجيد ، والكفء فى عمله أن يدرك متى وكيف يستخدم فنية الصمت حتى يستثمر خصائصها العلاجية فى تحقيق أهداف المقابلات الارشادية. وقد أشار برامر وشوستروم Brammer & Shostrom, 1968) الى قيمة الصمت المستثمرة فى تحقيق الاهداف الارشادية حيث عددا اهميته فى نقاط محددة هى : (١) الصمت يجعل المسترشد يتكلم ، (٢) الصمت يسمح للمسترشد بالتفكير وتحقيق الاستبصار الداخلى لنفسه، (٣) الصمت يبطىء سرعة جريان المقابلة ، (٤) الصمت يحترم خصائص المسترشدين الانطوائيين .

. ويجب على المرشد النفسى أن يلتزم الصمت عندما يتحدث المسترشد ، ولا يقاطعه اثناء كلامه حتى لا يخرجه عن اطار تفكيره . ويجب عليه أيضا أن يحترم صمت المسترشد ، فيصمت اذ صمت،وأن يكون صبورا على صمته والا يبدو عليه اية علامات للضيق والتبرم نتيجة لذلك ، ولا يبادر بدفعه على الكلام قبل ان يكون مستعدا له ، وقبل ان يرتب افكاره ويمهد لعرضها عليه . واذا طالب فترة الصمت من جانب المسترشد بناء على تقدير المرشد

لكمية الوقت المستنفد فيه ،فيمكنه أن يتدخل لتحريك المسترشد برقة نحو استكمال ما أدلى به من معلومات دون أن يتسبب فى احراجه .

ويرى روجرز (Rogers, 1942) أن الصمت الطويل من جانب المرشد النفسى ولاسيما فى المقابلة الارشادية الابتدائية قد يحرج موقف المسترشد بدلا من مساعدته على ترتيب افكاره واسترداد انفاسه . وأضاف أن المسترشد غالبا يصل الى حافة الصمت اذا انتهى من موضوع كان يستعرضه مع المرشد النفسى،انتظارا لاستفسار جديد منه حتى يستكمل عرض حالته عليه. فاذا صمت المرشد النفسى عندما يصمت المسترشد فى هذه الحالة شاردا عنه وغير مدرك بأنه انتهى من موضوع وينتظر البدء فى موضوع آخر ، فان العبء الاكبر سيقع على المسترشد فى البحث عما يبدأ به الحديث مرة أخرى مما يحرج موقفه ويجعله يتخبط فى كلامه بادلاء معلومات متناثرة غير مترابطة وغير ذات فائدة ، وكأنه يستجير به ويناشده بأن يأخذ بيده ليضعه على بداية موضوع جديد يريد أن يستفسر عنه ويريده ان يسترسل بالحديث فيه . ويجب على المرشد النفسى ان يكون واعيا ومتيقظا لما يدور فى مقابلته الارشادية ، فعندما يدرك أن المسترشد يبذل جهدا لملء المساحة الفارغة بين ما انتهى اليه من كلام فى موضوع سابق وبين تجمده هو عند نهايته دون أن يتحرك بالمقابلة فى اتجاه تحقيق اهدافها ، مستخدما فنية التساؤل فى ذلك، عليه أن يسارع ويلتقط المبادرة ليدير مقابلته الارشادية وفق الاستراتيجية المرسومة .

ويؤكد بنجامين (Benjamin, 1981) على المثل السائد بمعنى اذا كان الكلام من فضة ، فان السكوت من ذهب ، موضحا قيمته الغالية فى تعبيره الايجابى . ويضيف أن صمت المرشد النفسى يعتبر تعبيرا نشطا عما يحس به من مشاعر دافئة نحو المسترشد ، وكأنه يقول له : «أنا هنا ، موجود معك ، منتظر منك أن تتكلم وتعبر عن نفسك بحرية دون تدخل منى !!».
ويرى المؤلف أن صمت المرشد النفسى لا يقل أهمية عن تواصله اللفظى عبر الكلمات الدافئة مع المسترشد ، ولا يختلف كثيرا عن التواصل غير اللفظى عبر الاتصال البصرى معه فى تحقيق الهدف الرئيسى من المقابلة الارشادية، على الا يفرط فيه ، فلا يستخدمه بلا غرض ، ولا يطيل فيه بلا مبرر . كما أن الصمت يعتبر وسيلة هامة وايجابية يستخدمها المرشد النفسى بفنية فى مرحلة الاقفال عندما يريد أن ينهى المقابلة الارشادية.وبطريقة لبقة وذكية، عندما ينتقل المرشد بالمسترشد من مرحلة البناء الى مرحلة الاقفال،يتوقف المرشد عن استخدام فنية التساؤل ويبدأ باستخدام فنية الصمت مباشرة.ان توقف المرشد النفسى عن الكلام فى نهاية مرحلة البناء ، وتوقفه عن طرح

اسئلة جديدة على المسترشد ، ودخوله فى فترة صمت مستقرا فيهـا بوقفة قصيرة ، يعتبر تعبيرا صريحا على أنه ليس هناك ما يقال بعد ذلك،وأنه يجب على الطرفين ، المرشد والمسترشد ، أن يستعدا لانهاء المقابلة واقفالها دون أن يكون هناك أى احراج لأى منهما ، ولاسيما عندما يبادر المرشـد بكسر هذا الصمت بعبارات الاقفال التى سبق الاشارة اليها فى فصل سابق .

ثالثا ـ صمت المسترشد Silence of Counselee :

بالرغم أن الصمت يعتبر فنية هامة من الفنيات التى يجب على المرشد النفسى أن يستخدمها بذكاء ولباقة حتى تحقق الهدف منها ، الا أن المسترشد يلوذ فى كثير من الاحيان بالصمت خـلال المقـابلات الارشادية مع المرشـد النفسى . ولعل من أهم الاسباب التى تدفع المسترشد الى الالتزام بالصمت شعوره بالخجل مما هو مطالب بالتحدث عنه والاسترسال فى عرضه أمـام المرشد . وقد يجد المسترشد حرجا فى الكلام عن بعض الاحداث التى وقعت له فى حياته أو عن بعض الاشخاص الذين لهم بصمات واضحة عليها ، ولاسيما فيما يتعلق بالامور الجنسية التى تتسم بالحساسية فى طبيعتها . وبناء عليه يجب على المرشد النفسى أن يكون حساسا لمثل هذه الامور ، فلا يطرح عليه أسئلته عنها بطريقـة مباشرة حتى لا يحرجه ويدفعـه للصمت والكف عن الكلام فيها . وعليه أن يدرك الاسباب الحقيقية والخفية خلف صمت المسترشد وعدم الادلاء بأى معلومات عما طرحه من أسئلة حولها . ومن ثم ، يبلور المرشد النفسى أسئلته بحيث تمس الموضوع المراد الاستعلام عنه عن طـريق بعيد لا يسبب أدنى احراج للمسترشد مما يشجعه على الاستجابة له والاجابة عنها دون خجل وبلا صمت .

وقد يصاب المسترشد باضطراب ما عندما يواجهه المرشد النفسى بسؤال معين فيعقل لسانه عن الحركة ويعرقل انسياب الكلمات عليه مما يجعله يسكت عن الكلام ويلوذ بالصمت . ويشعر المسترشد بالتوتر والاضطراب عندما لايجد من الكلمات ما يعبر به عن نفسه لمفاجئته بسؤال لم يكن يتوقعه ، ولم يكن متوقع منه الاجابة عنه فيلوذ عندئذ بالصمت . وقد يصاب المسترشد أيضا بالتوتر والاضطراب عندما ينشغل بالتفكير فى الخطوة التـالية التى سيخطوها المرشد النفسى فى المقابلة الارشادية أو فيما سيطرحه من أسـئلة لاحقة للسؤال الحالى الذى بذل جهدا كبيرا فى التخـلص من الاجابة عنه وكانه يلقى بحمل ثقيل عن كاهله الذى أرهقه ، فيلوذ بالصمت مريحا به نفسه مما اثقلها . وبناء عليه ، يجب على المرشد النفسى أن يتدارك الموقف عندما يشعر بان صمت المسترشد كان استجابة لاضطراب وتوتر جمد الكلمات

بين شفتيه ، سواء كان هذا الاضطراب والتوتر ناتجا عن سؤال غير متوقع، أو عن تفكير فيما سيكون من خطوة تالية أو استفسار لاحق • ومن ثم،فانه يلجأ الى استخدام فنية اعادة صياغة العبارات ، فنية الايضاح لازالة حالة التوتر والاضطراب من نفس المسترشد مما يطلق سراح الكلمات من معقلها فتنطلق محطمة جدار الصمت •

وقد يدل الصمت على عدم فهم المسترشد لتساؤلات المرشد واستفساراته عن أمر ما،فيعجز عن الاجابة عنها لافتقاره اليها ، وبالتلى يلوذ بالصمت، متحرجا من طلب الايضاح من المرشد حول ما يستفسر عنه ويسال • وقد يكون الصمت نتيجة لعدم انتباه المسترشد لكلام المرشد ، وعدم استماعه لاستفساراته جيدا وبصورة واضحة • وبالتالى لم يجد من الكلمات ما يرد بها عما يفتقده ، فيلتزم الصمت • وبناء عليه،يجب على المرشد النفسى أن يدرك مادفع المسترشد الى الالتزام بالصمت حتى يتاكد أنه ناتج عن عدم فهم لما تفوه به ، أو شرود ذهنه عنه وعدم الاستماع لما يقوله • ومن ثم، يمكن للمرشدالنفسى أن يحطم جدار الصمت بان يعيد صياغةعباراته بكلمات مختلفة،أو ايضاحها للمسترشد حتى يتاكد من فهمه لها ، أو يعيدها كما هى دون تعديل فيها ولكن بصوت مسموع حتى يتاكد من استقبالها من قبل المسترشد واستماعها جيدا •

لعل أصعب انماط الصمت التى يواجهها المرشد النفسى ويتعامل معها بحذر ولباقة ، ذلك الصمت الذى يلوذ به المسترشد ، معبرا به عن الرفض والمقاومة للمقابلات الارشادية بصورة عامة ، للمرشد النفسى بصفة خاصة، أو لاستفسارات وتساؤلات معينة طرحت عليه • وذلك لان المرشد النفسى يشعر بان هذا النمط من الصمت موجه اليه شخصيا بما يمس كرامتهالمهنية• وبناء عليه،يجب على المرشد النفسى أن يبذل قصارى جهده لاكتشافالاسباب الحقيقية خلف هذا الصمت ، وأن يسعى بكل جهد لازالتها حتى يعود بالمسترشد الى جو من التقبل والثقة والتعاطف الوجدانى • ومن ثم ، على المرشد النفسى الا يأخذ الآمور بحساسية مرهفة ، والا يشعر بأنه المقصود بذاته من هذا الصمت الدال على الرفض والمقاومة ، وأن المسترشد فى حالة لا تستدعى العتاب ولا اللوم ، لانه فى أشد الحاجة للمساعدة ، ولمن ياخذ بيده • ولعل بعض العبارات التالية يمكن أن تزيل الحساسيات بين المرشد والمسترشد ، وتضيق الثغرة بينهما حتى يتلاشى الصمت نهائيا ، فيقبل المسترشد على المرشد منفتحا بالادلاء عما يستفسر عنه منه •

□ المرشد النفسى : أظن انك تشاركنى الراى فى أننا ، أنا وانت ، غير

مرتاحين لهذا الصمت المطبق الذى تلوذ به الآن ٠

: اذا كان هناك ما يجعلك ترفض المقابلة ، او تقاوم وجودى معك ، أو تعترض على ما طرحته عليك من اسئلة ، ليتك تخبرنى به حتى نتناقش فيه معا ٠

: بلاشك أنا احترم صمتك هذا ، ولكن اذا كان هناك ما يمكن أن نناقشه معا لنخرج من هذا الصمت،فارجو الا تتردد فى أن تخبرنى عنه ٠

فنيــة الانصــات

TECHNIQUE OF LISTENING

تعتبر فنية الانصات قرينة لفنية الصمت ، والتوأم الملازم لها فى أغلب الاحيان،على الرغم من انها تختلف عنها فى الهدف والمضمون ٠ وتعتبرها باربرا (Barbara, 1958) الاداة الرئيسية والضرورية التى يستخدمها المرشد لفهم المسترشد ٠ وعلى الرغم مما قاله كثير من الكتاب والمؤلفين بانها تستخدم آليا من قبل كثير من المرشدين النفسيين بلا حس مرهف ، غير أن ايكمان (Ekman, 1964)أشار الى أهميتها ، مؤكدا استخدامها باحساس مرهف من المرشدين النفسيين ، لان انصاتهم لمسترشديهم يكون باعينهم وبعقولهم وبقلوبهم وحتى بجلودهم ، وان كان استماعهم اليهم بآذانهم يبدو آليا فى مظهره ٠

اهمية الانصات The Importance of Listening :

أجمع جمهور الكتاب والمؤلفين بصورة عامة ، وكافة الممارسين لمهنة الارشاد والعلاج النفسى بصفة خاصة على أهمية استخدام فنية الانصات فى تحقيق عدد من الفوائد الهامة التى لا غنى عنها فى بناء المقابلات الارشادية وتطويرها من أجل تنمية شخصية المسترشد وتعديل سلوكه نحو الافضل ٠ واتفق الجميع بلا استثناء على أن اهميتها الاولى تكمن فى كونها وسيلة فعالة فى تحقيق الفهم المتبادل بين كل من المرشد والمسترشد على حد سواء، ويؤكد تروتزر (Trotzer, 1977) علىأهمية فنيةالانصات اذا استخدمها المرشد النفسى بايجابية مطلقةلفهم المسترشد وفهم مشكلاته مما يدعم اتصالاته معه٠

مما لاريب فيه ، عندما يستخدم المرشد النفسى فنية الانصات بصورة جيدة ، وبكفاءة عالية ، فانه بذلك يحقق معنى الفهم التعاطفى(empathic understanding) للمسترشد ، والفهم العميق لكل مايقوله ومايتفوه به،وذلك

من خلال ما يرد اليه وما استمعه منه فى صورة كلمات تعكس فهمه له واحساسه به ، مما يوفر الشعور بالارتياح لديه فيقبل على المرشد " فسى بانفتاح بلا حدود ، ويقبل على المقابلات الارشادية بانتظام بلا تخلف . ويتبلور الفهم التعاطفى خلال مظاهر التقبل والاحترام والرعاية التى يتضمنها مفهوم الانصات الجيد والتى يحس بها المسترشد عندما يستخدم فنية الانصات بالصورة الايجابية المطلوبة منها .

عندما يستخدم المرشد النفسى فنية الانصات بالكفاءة المرجوة منها،فانه بذلك يحقق الشعور بالرضا والسعادة لدى المسترشد لانه يحس ويشعر بمدى تقبله من المرشد ، وتقبل مايرويه ويحكى عنه ، ومدى احترامه لشخصه ، واحترام مايعرضه عليه ، ومايفكر فيه ، ومدى رعايته لحالته ، ورعاية ما يبديه ويحس به . أن تحقق معنى التقبل (acceptance) للمسترشد جعله يشعر بانه مرغوب فيه ، وانه غير مهمل ولا مرفوض من قبل المرشد النفسى وأن كلامه وحديثه معه بما يقابل به من حسن اصغاء منه ، له اهمية خاصة لا يغفلها المرشد ولم يتجاهلها ، مما يجعله ينفتح على نفسه فيدلى بما يخفيه بلا تحفظ . ان تحقيق معنى الاحترام (respect) للمسترشد بما يوفره الانصات الجيد له من فرصة مفتوحة يجله يعبر عن نفسه وعما يحس به ويراه بحرية تامة دون مقاطعة وبلا تدخل فيما يرويه . ومن ثم ، يشعره بكيانه الانسانى ، يشعره بمدى اهمية وجوده فى المقابلات الارشادية فيدعم ذاته ويؤكد هويته . ان تحقيق معنى الرعاية (caring) للمسترشد بما يوفره الانصات الجيد من اهتمام بحالته يجعله يثق فى اخلاص المرشد النفسى وقدرته على مساعدته فى تخطى صعوبات تكيفه وعبور أزماته النفسية التى يعانى منها . وبناء عليه ، فان مظاهر التقبل والاحترام والرعاية التى تضمنها فنية الانصات ، اذا استخدمت بصورتها الايجابية ، تحقق معنى الفهم التعاطفى للمسترشد .

ويؤكد شرتزر وستون (Shertzer & Stone, 1974) على أهمية الانصات فى انه يسهل سبل الفهم العميق لكل ما يبديه المسترشد من معانى وخبرات يمتلكها ، مما يجعل المرشد النفسى يحس بها ويدركها ، كما لو كان هو المسترشد نفسه . ومن جهة أخرى ، عندما يستخدم المرشد النفسى فنية الانصات ، فكانه يقول للمسترشد بانه مهتم به وبما يريد أن يعبر عنه،وأنه مرهف لكل ما يخبر به . ويشير ستيوارت وكاش الاصغر (Stewart & Cash, Jr., 1974) الى أهمية استخدام فنية الانصات فى تحقيق التغذية الرجعية الجيدة ، وذلك برد ما يقوله المسترشد بعبارات من المرشد ، مما يؤكد مدى فهمه له وتواصله معه . واضافا أن الاستخدام الردىء لفنية الانصات يثبط

الدوافع عند المسترشد فلا يتفاعل معه المرشد ولا يقبل عليه ، مما ينتج عنه نقصا فى المعلومات المتحصل عليها منه . ويشبه بيتروفسا وآخرون (Pietrofesa & Others, 1978) الانصات الجيد بحجر الاساس الذى يبنى عليه كل الادوار العليا للاستجابات المساعدة للمسترشد . ويؤكد بريستلى وماكجوير (Priestley & Mcguire, 1983) على أن الانصات لايعتبر فنية سلبية ولكنها فنية ايجابية نشطة تتضمن سلوكيات مرئية موجهة مباشرة الى الفرد المتكلم ومشجعة له على الاستمرار فى حديثه . واذا فشل المرشد النفسى فى استخدامها ، أو اذا استخدمها بطريقة رديئة فان تاثيرها على المسترشد سيكون سيئا لانه سيتوقف عن الكلام ، ولن يسترسل فيه .

أهداف الانصات الجيد Goals of the Good Listening :

لما كانت الاهمية الاولى لاستخدام فنية الانصات تكمن فى تحقيق الفهم العميق لما يقوله المسترشد ، ولما يخفيه بين عباراته وخلف كلماته ، فان الانصات الجيد الممزوج بالفهم العميق يجب أن يحقق أهدافا هامة نذكر بعضها على سبيل المثال ، على النحو التالى :

أولا : فهم كل ما يفكر فيه المسترشد ، وما يشر به نحو نفسه ،والتعرف على طرق تفكيره ، وكيفية استبصاره الداخلى لذاته .

ثانيا : فهم كل ما يفكر فيه المسترشد وما يشعر به نحو الآخرين ، ولاسيما هؤلاء الذين لهم بصمات واضحة على حياته .

ثالثا : فهم رؤية المسترشد لحالته ، ومدى احساسه بها ،وكيفية مشاعره نحوها ، وطريقة مناقشته لعناصرها وبنودها .

رابعا : فهم رؤية المسترشد المستقبلية حول نفسه ، ونظرته المستقبلية حول حالته ، ومدى توقعاته وطموحاته المترقبة من المقابلات الارشادية .

خامسا : فهم كيفية ممارسة المسترشد للحيل الدفاعية (defense mechanisms) فى ظل نظام القيم الذى يؤمن به ،وفى اطار فلسفته فى الحياة .

صعوبات فى استخدام فنية الانصات

: Difficulties in Using the Listening Technique

يعتبر استخدام فنية الانصات عمل شاق بالنسبة للمرشد النفسى ،ولاسيما حديث التخرج المبتدىء فى ممارسة مهنة الارشاد والعلاج النفسى ، لانها تتطلب كفاءة مهنية عالية حتى يتم استخدامها بالجودة المرجوة منها .

يتطلب الانصات الجيد من المرشد النفسى أن يخلى ذهنه تماما مما يشغله عن المسترشد ، ومما يجعله شاردا عما يقوله ويتحدث به ، لكى يكون حاضر الذهن باستمرار،وحاضر البديهة على الفور لاستقبال كل ما يرسله المسترشد من معلومات خلال المقابلة الارشادية • ومن ثم ، فان المرشد النفسى مطالب بأن ينسى نفسه تماما ، وأن يلقى خلف ظهره بمشاعره واحاسيسه حول نفسه ، وما يساوره من أفكار تتعلق بها ، وأن يتجاهل كل ما ينتابه من مخاوف ومظاهر للقلق والغضب التى لايخلو منها أى فرد كان فى اية لحظة من لحظات عمره،لكى يصب كل انتباهه على المسترشد،ويوجه كل مشاعره واحاسيسه نحوه • وهذا بالطبع يصعب تحقيقه فى الحياة اليومية العامة للبشر اجمعين بما فيهم المرشدين النفسيين ، ولاسيما هؤلاء المتدربين الجدد فى مهنتهم الارشادية الذين غالبا ما يمارسونها تحت ملاحظة دقيقة من مشرفيهم المدربين وأساتذتهم التربويين من غرفة الملاحظة ، مما يجعلهم فى قلق مستمر ، فينشغون عن الانصات بالتفكير فى الاختيار الجيد للاستجابات اللفظية المسموعة التى يمكن أن يردوا بها على المسترشدين خلال مقابلاتهم الارشادية فى غرفة الارشاد النفسى •

يتطلب الانصات الجيد أيضا الحساسية المرهفة للطريقة التى يصوغ بها المسترشد عباراته ، وللنغمة التى ينطق بها كلماته ، وللانفعالات التى تصاحب تعبيراته • ومن ثم ، فان المرشد النفسى مطالب بأن يكون مرهف الحس لكل ما يقوله المسترشد ولكل ما يصاحب كلامه من انفعالات منعكسة على وجهه ، أو على بعض أعضاء جسمه • ان الفهم الواضح للطريقة التى يصوغ بها المسترشد عباراته ، يمكن أن يستدل منه على نوع التفكير الذى يتصف به لتحديد ما اذا كان عميقا أو سطحيا،ما اذا كان مرتبا أو مبعثرا، ما اذا كان مصيبا أو مخطئا • ان الفهم الواضح للنغمة التى ينطق بها المسترشد كلماته يستدل منه على مدى تاثيرها عليه ، لتحديد ما اذا كانت هامة له ، ذا انطباع خاص منعكس عليه ، أم أنها لا تمثل شيئا يذكر فى حياته • أن الفهم الواضح للانفعالات التى تصاحب تعبيراته ، يستدل منه على مدى احساسه بمشكلاته ومشاعره نحوها لتحديد ما اذا كان متاثرا بها ومنفعلا لها ، أم أنها لا تمثل خطورة على سلوكياته • وهذا ما قد يصعب تحقيقه بالكفاءة المرجوة فى الاحوال العادية مع المرشدين النفسيين المفتقرين الى الخبرة الطويلة فى الممارسة المهنية الجيدة •

ويتطلب الانصات الجيد المتميز بالعمق الشديد من المرشد النفسى أن يكون متسع الافق ، وقادرا على التنبؤ ، حيث أن اتساع الافق والقدرة على التنبؤ من جانب المرشد النفسى يسهم الى حد كبير فى استخدام فنية الانصات

بالكفـاءة المرجوة منها • ومن ثم ، فان المرشـد النفسى مطالب بأن يكون متميزا باتساع فى الافق حتى يمكنه ربط الاحداث التى يدلى بها المسترشد مع بعضها لنسج خلفية عريضة حول حالته ، متضمنة كل كبـيرة وصغيرة فيها ، وحتى يكون ملما بتفصيلاتها وجزئياتها ، ما ظهر منها وما بطن • كما انه مطالب أيضا بأن يكون متميزا بالقدرة على التنبؤ بما يمكن أن يقوله المسترشد قبل أن يتفوه به ، وبما يحاول أن يخفيه خلف كلماته وبين عباراته ، وبما يعجز عن الافصاح عنه لانطوائه أو خجله • وبالتالى ، يستجيب المرشد النفسى له ، ولما يقوله ، ولما يستشفه من ثنايا حديثه على حد سواء ، مما يجعله ينقذه مما عجز عن التعبير به عن نفسه بالكلمات والعبـارات • هذا الأمر ليس سهلا كما يظنه البعض ، ولكن صعوبته تكمن فى ضرورة تمتع المرشد النفسى بحاسة سادسة ، وأذن ثالثة حتى يستطيع أن ينتشل ما قد يغرق فى نفس المسترشد ، وحتى ينقذ ما تتقاذفه أمواج العبارات وتلاطم الكلمـات من مشاعر وأحاسيس وأفكار تتصارع فى أعماقه لترى النور على لسانه •

ويشـير باركر (Barker, 1971) الى عدد من الصعوبات التى قد تواجه المرشد النفسى عندما يستخدم فنية الانصات بشكل جيـد ، مما قد يضعف استخدامها ويفقـدها أهدافهـا • وتواجـه المرشد النفسى أول صعوبات فى استخدامه لفنية الانصات عندما يتخلى عن استعداده العقلى والعضوى الذى يدعمها ويقويهـا ، حيث لا يوجد شىء أسوأ ولا أضـل سبيلا من جلوس المسترشد أمام المرشد الذى يفتح له قلبه ويخبره بكل ما يحس به ويشعر ، ثم بعد ذلك يكتشف أنه يناقشه فى موضوع آخر مغاير لما جاء من أجله ، أو أنه مصم لأذنيـه فلم يسـتمع الى حـرف واحد مما قـاله • ويؤكد باركر (Barker, 1971) على صعوبة أخرى تتمثل فى مدى قدرة المرشد النفسى على احترام لغة المسترشد ولهجته اذا كانت متميزة بلكنة غريبة أو غير مفهومة • ويحذر باركر المرشد النفسى من ابداء أية سخرية من حديث المسترشد مؤكدا على احترامه له مهما كانت لغته أو لهجته ، فيجب عليه أن ينصت اليه بعناية ورعاية بلا لمز ولا همز • ومن ثم ، يجب على المرشـد النفسى أن يـكون صبورا ومتسامحا ليستقبل ما يدلى به المسترشد بانصات مرهف حتى يفهم كل ما يتناقل على لسانه من كلمات شقت طريقها اليه بصعوبة وحتى ينقذه المرشد النفسى من الجهد الشاق الذى يعانيه فى اخراج هذه الكلمات من فمه ، يجب عليه أن يركز على النقاط الهامة فى الحديث فقط دون التطرق الى تفرعاته وتفصيلاته •

مراحل الانصات Stagess of Listening :

يوجد ثلاث مراحل أساسية للانصات تتمثل فى الانصات التعاطفى ،

والانصات النشط ، والانصات الانتقادى ، حيث يتميز كل منها بنوع خاص من التركيز الذى يفيد المرشد النفسى ويساعده فى ادارة المناقشة وتلقى المعلومات خلال المقابلة الارشادية ٠ ويمكن عرض المراحل الثلاث على النحو التالى :

أولا ـ الانصات العاطفى Empathic Listening :

ان أول مرحلة للانصات يجب أن يسلكها المرشد النفسى هى مرحلة الانصات التعاطفى مع المسترشد مما يدعم التواصل الجيد معه ، ويعمق الثقة فى نفسه حول مايقدمه له ٠ وهذا مايدفع المرشد النفسى الى ان يذهب مع المسترشد الى حيثما يريد أن يأخذه حتى يدرك أنه متفاهم معه ، ومع كل ما يبدر منه من كلمات ، وما يدلى به من معلومات ٠ لذلك يعتبر الانصات التعاطفى استجابة كامنة من قبل المرشد لكل ما يعرضه المسترشد لما يتضمنه من معانى التعاطف الوجدانى ، التأكيد الذاتى ، والارتياح النفسى ، ولاسيما فى حالة شكواه من الازمات النفسية الانفعالية التى تتعلق بالنيل من ذاته على وجه الخصوص مثل ما قد يتعرض له من تحقير ، أو تجريح ، أو دنو من شانه ، أو الاستهانة بقدره ٠ ولعل بعض الاستجابات اللفظية التى نعرضها فيما يلى تدعم مفهوم الانصات التعاطفى اذا اتبعته مباشرة على النحو التالى :

(١) المسترشد فى حالة غضب وانكار :

- انا لست سيئا لهذا الحد المشين !!
- من قال اننى غير كفء فى عملى ؟!!
- اننى أفضل من غيرى بكثير !!

المرشد النفسى بعد الانصات التعاطفى :

- ليس من حق اى أحد ان يحكم عليك بانك سىء أو جيد ٠
- الكفاءة فى العمل أمر تحدده عوامل كثيرة منها الجودة فى الانتاج ، المواظبة فى الحضور ، التعاون مع الزملاء والرؤساء ، ٠٠٠٠ وغيرها ٠
- ليس من المعقول أن نرى انفسنا افضل من غيرنا قبل أن نتعرف على حسناتنا وندعمها ونرى سيئاتنا فنتلافاها ٠

(٢) المسترشد فى حالة ياس :

- لقد ارتكبت كثيرا من الذنوب ، ونويت ان أتوب ٠ اخشى الا يقبل الله توبتى ٠

■ انا دائما مصاب بالكوارث ، لا أدرى لماذا يختارنى القدر من بين الناس جميعا ليصب فوق رأسى كوارثه

المرشد النفسى بعد الانصات العاطفى :

□ قال الله تعالى فى سورة الزمر ، الآية (٥٣):«قل يا عبادى الذين أسرفوا على أنفسهم لا تقنطوا من رحمة الله» صدق الله العظيم .

□ قد تكون الاصابة بالكوارث تكفيرا عن ذنوب ، وقد تكون امتحانا من الله سبحانه وتعالى يختبر بها القلوب وفى كلتا الحالتين نجد أمر المؤمن كله خير اذا شكر واذا صبر.ولعل قول الحق عز وجل فى سورة العنكبوت الآيات (٣،٢) يخفف عنك ما تقاسيه : «أحسب النـاس أن يتركوا أن يقولوا آمنا وهم لا يفتنون ، ولقد فتنا الذين من قبلهم فليعلمن الله الذين صدقوا وليعلمن الكاذبين» صدق الله العظيم .

(٣) المسترشد فى حالة استجداء الاستعطاف :

■ أنا أعرف نفسى ، انا قليل الحيلة ، يقول عنى الناس اننى لا أصد ولا أرد ، ما فعلت شيئا قط مفيدا فى حياتى!!

■ ان سلوكى دائما لا يعجب الناس ، يتهموننى دائما بالفشـل ، أسمعهم يقولون عنى أنه لا نفع يرجى منه !!

المرشد النفسى بعد الانصات التعاطفى :

□ لعل قول الله تعـالى فى خواتيم سـورة البقـرة يجعلنا نرى أنفسنا على حقيقتها «لا يكلف الله نفسا الا وسعها لها ما كسبت وعليها ما اكتسبت ، ربنا لاتؤاخذنا ان نسينا أو أخطانا ربنا ولاتحمل علينا اصرا كما حملته على الذين من قبلنا ربنا ولا تحملنا ما لا طاقة لنا به» صدق الله العظيم.

□ دعنا نرى معا بعض من هـذا السلوك الذى لا يعجب النـاس ، ودعنا نتناقش معا حول ما يتهمونك بانك فشلت فيه حتى نقف على الحقيقة ، لأن كلام الناس ليس أمرا مسلما به .

ثانيا ـ الانصات النشط Active Listening :

يجب على المرشد النفسى الجيد ،والكفء فى عمله أن يتدرج بالمسترشد من مرحلة الانصات التعاطفى بعد تدعيم التواصل الجيد بينهما الى مرحلة الانصات النشط التى تتميز بكونها استجابة تلقائية متضمنة التغذيةالرجعية الفـورية لسلوك المسترشد اللفظى وغير اللفظى كرد فعـل طبيعى لكل ما

يقوله ويفعله خلال المقابلة الارشادية . وبناء عليه يبدى المرشد النفسى خلال الانصات النشط اهتمامه بالمسترشد ، فهمه حالته ، وما يمكن أن يرد به عليه بوضوح استجابة لما يبدر منه من قول وفعل حتى ينشطه ويشجعه للاسترسال فى الحديث دون تردد . ولعل بعض الامثلة التى نوردها فيما يلى توضح مفهوم الانصات النشط اذا أعقبته مباشرة .

(١) فى حالة تنشيط المسترشد على الكلام :

□ المرشد النفسى : حسنا جدا . أنا أتابع كلامك باهتمام ، تفضل استمر فيما تريد أن تقوله لى .

: بلا شك أنا افهم ما تقوله جيدا . لا تتردد فى أن تخبرنى بكل ما تريد .

: يبدو لى أنك متردد فى الاسترسال فى حديثك . يسعدنى أن اسمع منك كل شىء عنك .

(٢) فى حالة تنشيط المسترشد للتعبير عن مشاعره :

□ المرشد النفسى : كيف كان شعورك عندما حدث لك ذلك فى أول مرة ؟ .

: ليتك تخبرنى عن مشاعرك عندما علمت أن زوجتك حامل .

: ماذا كان شعورك عندما وضعت لك زوجتك بنتا ؟

ثالثا ـ الانصات الانتقادى Critical Listening :

يمكن للمرشد النفسى أن يصل الى المرحلة الثالثة للانصات وهى مرحلة الانصات الانتقادى بعد عبوره المرحلتين السابقتين متدرجا من مرحلة الانصات التعاطفى الى مرحلة الانصات النشط ، اذا دعت الضرورة الى ذلك ، ويمكنه الاستغناء عن الوصول اليها ان لم يكن هناك ضرورة لها . وتتصف هذه المرحلة بكونها سلبية بطبيعتها لانها تعتبر مضيعة للوقت وللمجهود حيث يستنفدان فى محاولة التوصل الى فهم ما قد يكون غامضا فى حديث المسترشد ، أو ما قد يكون غير واضح فى حالته حتى يمكن للمرشد النفسى أن يتابع ادارته للمناقشة فى المقابلة على أسس من الفهم الواضح لكل كبيرة وصغيرة تتعلق بالمسترشد . وهناك بعض الحالات التى يمكن أن يستخدم فيها المرشد النفسى مرحلة الانصات الانتقادى نوردها على النحو التالى :

(١) حالة التفصيلات المملة :

يجد المرشد النفسى أحيانا نفسه فى حالة انصات تام لما يتحدث عنه المسترشد بتفصيلات طويلة مملة قد لا تمت بصلة لحالته التى يعانى منها والتى جاء من أجل مساعدته فى حل مشكلاتها . ويبدو على المسترشد أنه

يتحدث من أجل الكلام فقط ليس الا ، دون اى اعتبار لوقت المقابلة الثمين الذى يستنفد فيما لا ينفع ولا يفيد • ويحـاول المسترشـد أن يسحب معه المرشد من موضوع الى موضوع آخر ، ومن جزئية منه الى جزئية اخرى ، متخبطا فى كلامه ، غير مرتب لأفكاره ، ولا مباليا بمشاعر غيره ، وكان من حقه المطلق أن يتكلم دون أن يتوقف ومن واجب المرشد ، بل وفرضا عليه أن ينصت دون أن يعترض أو يتذمر • عندما يصل الحال الى هـذا المنوال ، يجب على المرشد النفسى أن يستخدم الصمت الانتقادى حيث يوقف المسترشد عن الكلام ويمنعه من الاسترسال فيه ، محـاولا أن يلفت نظره الى خروجه عن الحديث ورده مرة اخرى الى صلب الموضوع • ولعل الاستجابات اللفظية الآتية توضح ما نقصد اليه اذا بدرت عن المرشد النفسى عقب الانصات الانتقادى مباشرة •

□ المرشد النفسى : لقد بدأت حديثك عن العلاقة التى تدهورت بينك وبين زوجتك بسبب سوء أحوالكما المادية ،ثم انتقلت بالحديث الى استحسانك لمباراة كأس العالم فى كرة القدم التى تعرض الآن على شاشة التلفاز • أرجو أن تركز معى حتى نحدد من أين نبدأ ؟! •

: أرى أنك سردت لى أحداثا كثيرة متناثرة حول حمل زوجتك ،رسوب ابن أختك فى الثانوية العامة ، خلافاتك مع رئيسك المباشر فى العمل ، ارتفاع مستوى المعيشة ، خروج النادى المفضل لك من دورى كرة القدم هذا العام • أظن أنه من الافضل لنا أن نركز حديثنا حول ما تعانى منه فعلا من صعوبات أدت بك الى الحضور هنا •

(٢) حالة ازدياد معدل السرعة فى الحديث :

عندما يتحدث الفرد العادى بسرعة فى حـدود المعدل المتعـارف عليه فسيولوجيا وهو ٢٠٠ كلمة فى الدقيقة ، أو أقل منه ، فانه يمكن لأى مستمع اليه أن يستمع بالانصات الجيد له وأن يستوعب كل ما يقوله فيفهم كلامه ويرد عليه دون صعوبة وبلا مشقة • عندما تخرج الكلمات من فم المتحدث بسرعة معتدلة ، فتكون واضحة ومفهومة ويمكن لأى فـرد منصت لهـا أن يستوعبها ويفهمها •ولكن توجد فئة من الناس يتحدثون بسرعة فائقة بدرجة اكبر من المعـدل المذكـور مما يفقـد المستمع اليهم التركيز فى الانصـات، والاستيعاب لكل ما يقولونه ، وبالتالى لايفهم كلامهم ولايدرك ما يقصدون اليه • واذا صادف المرشد النفسى مسترشدا ينتمى لهذه الفئة من الناس ، واذا شعر أنه لم يتابعه فى حديثه ، وأنه لم يفهم كلامه بعد انصات مجهد اليه ، فلا يخجل فى أن يوقفه مستدركا موقفه بأن يهدىء من السرعـة فى

كلامه وأن يتحـدث بمعدل أبطأ مما يتحـدث به حتى يمكن له استيعاب ما يرويه وما يحكى عنه . ولعل بعض الاستجابات اللفظية التى نوردها فيما يلى تفيد اذا أستخدمها المرشد النفسى عقب الانصات الانتقادى مباشرة.

□ المرشد النفسى : عفوا!! فنا لم أتمكن من متابعةكلماتك المتدفقةالمتلاحقة. ليتك تعيدها على مرة اخرى ، ولتكن بسرعة اقل من ذى قبل .

: على رسلك ! لم هذه العجلة فى الحديث ؟! ليس هناك ما يدفعنا الى أن نلقى بما لدينا كله دفعة واحدة فى اقل من دقيقة .

: معذرة ! لست متأكدا اذا كنت فهمت ماترويته لى الآن . هل لك ان تتمهل قليلا فى الحديث وتعيد على ما رويته .

: اشعر وكانك تحمل عبئا ثقيلا على كاهلك تريد أن تدفعه عنك باقصى سرعة ممكنة. مارأيك اذا رويت لى ماتعانيه مرة أخرى متمهلا فى الكلام.

(٣) حالة التجمد فى السلوك :

ان كثيرا من المسترشدين غالبا يكونون ذوى عقلية متحجرة وتفكير متجمد ، مما يجعل سلوكهم غير مرن ، فيتخذون مواقف عدائية لكل ماهو مخالف لهم فى الفكر،أو متناقض معهم فى الرأى. لذلك كان من واجبـات المرشد النفسى الاولى،مساعدة المسترشد على تغيير اتجاهاته غير الصحيحة واستبدالها باتجاهات اخرى سليمة نحو نفسه ونحو الآخـرين حتى يرى العـالم المحيط به برؤية جـديدة صادقة ، ويرى نفسه فيه برؤية متطورة واضحة ، معتمدا فى ذلك على تنقية أفكاره مما يشوبها من اللامعقول وغير منطقى. وبناء عليه،يمكن للمسترشد أن يفكر بعقلية متفتحة متحررة،فيرى الامور على حقيقتها بموضوعية مجردة ، فيقبل منها ما يدخل ضمن نظام القيم الذى يؤمن به ويرفض منها ما يتعارض مع مبادئه . وعندما يشـعر المرشد النفسى أن مسترشده مستمرا فى سرد ما يرويه بتجمد ملحوظ ، عليه أن يتدارك الموقف بصمت انتقادى يعقبه استجابات لفظية كما يلى :

□ المرشد النفسى : اعتقد انه ليس من المعقول،ولا من المنطق ان ترى نفسك انت وحدك على حق ، وكل هؤلاء البشر على باطل .

: أرى أنك تريد أن تخاصم العالم كله وتنعزل عنه لانك ترى سلوك الناس مخالف لما تسلكه أنت .

: لا أظن أن بمقدرة أى فرد كان أن يعيش بمعزل عن الآخرين ، وأن يناصبهم العداء لمجرد أنه اختلف معهم فى الرأى .

التدريب على الانصات الجيد Practicing the Good Listening :

يجب على كل مرشد نفسى ، ولاسيما الحديث فى تخرجه ، المبتدىء فى عمله أن يتدرب على كيفية استخدام فنية الانصات بصورة جيدة لكى تحقق أهدافها بالكفاءة المرجوة منها . ولعل افضل طريقة يقترحها للتدرب المثمر الفعال يمكن أن تكون خلال التغذية الرجعية الذاتية التى يتبعهـا المرشد النفسى بعد الانتهاء من المقابلة الارشادية والاستماع الى تسجيلها سواء كان ذلك بوساطة شرائط التسجيل السمعى أو شرائط التسجيل المرئى . عندما يستمع المرشد النفسى فى كل مرة الى صوت المسترشد المسجل ، يجب عليه أن يبطل المسجل مباشرة ، وأن يعيد كتابة ما استمع اليه . من التسجيل الصوتى للمسترشد باسلوبه وعباراته وكلماته هو ، وأن يكتب ايضا مايحسه وما يتلمسه من مشاعر دفينة عبر عنها المسترشد بين عباراته وخلف كلماته كما أظهرتها نبرات صوته ، ونغمة حديثه ، وتغير انفعالاته .

ويمكن للمرشد النفسى أن يكف عن ممارسة التغذية الرجعية الذاتيـة للتدريب على استخدام فنية الانصات ، عندما يتاكـد أنه أصبح كفئا لها ، وأنه بمقدوره أن يستخدمها بالكفاءة المترقبة منه . ولكننا ننصح بأن يتبع هذا التدريب تدريبا آخر حيا يمارسه المرشد مع المسترشد خـلال المقـابلة الارشادية حتى يدعم به تدريبه الاول . ويتضمن التدريب الثانى أن يعيد المرشد النفسى صياغة العبارات التى يتفوه بها المسترشد بكلمات مغـايرة لكلماته ولكنها تحمل نفس المعنى . وهذا يدخل ضمن الفنية التالية (فنية اعادة العبارات) التى سياتى شرحها بالتفصيل مع ضرب أمثلة عليها عبر الصفحات القليلة القادمة ان شاء الله .

قواعد الانصات الجيد Rules for Good Listening :

يمكن للمرشد النفسى أن يستخدم فنية الانصات بالكفاءة المطلوبة اذا راعى عددا من القواعد الهامة التى تسهم الى حد كبير فى جودة استخدامها ، مما يجعلها تحقق الاهداف المرجوة منها . وفيما يلى سردا تفصيليا لعدد منها على سبيل المثال ، نورده على النحو التالى :

أولا ـ الانصات الى النقاط الهامة حول الذات :

قد يكون المسترشد ثرثارا بطبيعته ، وقد يكون اكثر انفتاحا على المرشد متقبلا له ، مما يجعله يدلى بمعلومات كثيرة حـول حالته معتقـدا بانها تفيده ، وأنها تسهم فى تطورها ، غير أنه لا شعوريا قد يخفى الكثير والهام منها فى ثناياها ، فلا يخبر عنها مباشرة ولا ياتى ذكرها صراحة فى حديثه .

لذلك فان سرعة البديهة التى يجب أن يتميز بها المرشد النفسى وحضورها عنده تمكناه من ممارسة الانصات النشط الذى يشجع به المسترشد على الاسترسال فى كلامه دون أن يخفى شيئا منه ، فيستمع اليه وينصت الى ما يقوله صراحة ، ومن ناحية اخرى يحاول المرشد النفسى أن يعى ويدرك المعانى الخفية المختبئة بين العبارات التى يدلى بها المسترشد وخلف الكلمات التى يتفوه بها باحساسه المرهف لنغمة صوته ونبرته ، ولانفعالاته المصاحبة لكلماته التى تنساب تلقائيا على لسانه . أن تركيز المرشد النفسى على مشاعر المسترشد ومضمون كلامه يفيده فى الحصول على المعلومات الهامة والصحيحة حول خبراته السابقة وحول سلوكه المعبر عن مشاعره الدفينة. وليكن نصب عينيه ، ولايغب عن ذهنه مايريد أن ينصت اليه ليلتقط منه مايسهم فى تنفيذ استراتيجيته الارشادية من اجل تطوير شخصية المسترشد وتعديل سلوكه . ان الانصات الجيد للنقاط الهامة التى يلتقطها المرشد حول ذات المسترشد تفيده فى وضع اللبنات الاساسية فى بنيان المساعدة التى يعى بكل جهد أن يقدمها له حتى يعبر ازماته التى يعانى منها . ولعل الحوار التالى بين مرشد ومسترشد يدل على ماقصدنا اليه من كشف ماهو مستور من معلومات بدرجة اكبر من التركيز على ما هو ظاهر منها فعلا .

■ المسترشد : لا ادرى فى الحقيقة لماذا اسارع امام والدى لأداء فريضة الصلاة اننى اشعر بانه راض على كلما فعلت ذلك . هل تدرى اننى كنت أؤدى حركاتها دون أى احساس بها ؟! ولعلنى أذكرها الآن صراحة أمامك ، باننى فى اغلب الاحيان كنت أؤديها بلا وضوء .

□ المرشد : ان لم تؤد فريضة الصلاة امام والدك ، هل كان يسال عن ذلك ؟

■ المسترشد : نعم كان يسأل والدتى احيانا ، وكان يسالنى أنا شخصيا كلما حضر الى المنزل من عمله . كنت أكذب عليه بأننى أديتها ، ولكن والدتى كانت تخبره بالحقيقة ، فيسارع الى ضربى ، ويضاعفه لى على كذبى .

□ المرشد : أرى انك تؤدى حركات الصلاة بدون احساس بها ، وبلا وضوء ، ارضاء لوالدك فقط ، وخوفا من عقابه لك اذا لم تؤديها . ومن ثم ، أصبحت الصلاة بالنسبة لك مجرد عادة تمارسها لتكف بها الاذى عن نفسك ولتكسب بها رضاء والدك .

ثانيا ـ الانصات الى النقاط المتكررة فى حديث المسترشد :

عندما يشعر المسترشد بأن هناك شيئا هاما فى حياته يريد أن يخبر عنه المرشد فانه يلف ويدور حوله ، وأن يدلى بالمعلومات التى قد تمسه عن بعد ،

دون أن يقترب منه • ثم يعيد ما أدلى به من معلومات ، لا شعوريا أو عن قصد ، مرارا وتكرارا لما يحسه فى قرارة نفسه باهميته ، وبرغبته فى لفت نظر المرشد اليه • ويحاول المسترشد عرضه فى كل مرة بطريقة مختلفة عن الطريقة السابقة ، وكأنه يستجير بمن يمنح نه الفرصة ليخبر عنه بصراحة • ومن ثم ، يجب على المرشد النفسى أن يكون متيقظ لمثل هذه الامور ،وألا يجعل المسترشد يفلت منه بأن ينتقل الى نقطة اخرى قبلَ أن يستوفى النقطة الهامة حقها ، التى اشار اليها المسترشد بتكرارها ، مما يدعم بناء المقابلة الارشادية فى سبيل تنمية شخصية المسترشد وتعديل سلوكه • ولعل الحوار التالى يوضح ما قصدنا اليه فى هذه القاعدة •

■ المسترشد : لقد استمعت أمس الى قارىء يتلو ما يتيسر من سورة الزمر، فوجدت أن كلمة (الغفران) بتصريفاتها اللغوية المختلفة ذكرت الآية ٥٣: «قل يا عبادى الذين أسرفوا على أنفسهم لا تقنطوا من رحمة الله ان الله يغفر الذنوب جميعا انه هو الغفور الرحيم» صدق الله العظيم •

□ المرشد : نعم ••• ان الله غفور رحيم •

■ المسترشد : منذ يومين كنت أتصفح المعجم المفهرس لالفاظ القرآن الكريم، فوجدت أن كلمة (الغفران) بتصريفاتها اللغوية المختلفة ذكرت وتكررت فى أكثر من مائتى آية كريمة •

□ المرشد : أكنت تبحث عن آية معينة فى هذا المعجم ؟!

■ المسترشد : لا ! ليس بالضبط !! لم أكن أبحث عن آية بعينها ،ولكنى وجدت نفسى تواقا لمعرفة عدد المرات التى تكررت فيها ألفاظ الغفران ، التوبة ، الرحمة ، وما شابهها فى آيات الله البينات •

□ المرشد : أرى أنك تريد أن تتأكد من شىء ما يساورك شك فيه •

■ المسترشد : اذا أذنب شخص ما،وارتكب كثيرا من المعاصى،هل سيغفر الله له ذنوبه كلها ؟

□ المرشد : ماذا كان شعورك عندما قرأت الآيات الكريمات الكثيرة،والتى تحمل معانى الصفح والغفران والتوبة ؟

■ المسترشد : كنت أبكى عندما أتلوها ، ولكنى أخشى أن تكون ذنوبى كثيرة وألا يغفرها الله لى •

□ المرشد : أشعر أنك عزمت على التوبة،ولكنك تريد من يساعدك على أن تخلص فيها •

ثالثا ـ الانصات خلال فترة كافية من الزمن :

يجب على المرشد النفسى الا يتعجل الاستجابة الى قول المسترشد،ولا يتعجل الاجابة عن استفساراته،فيجب أن تكون هناك وقفة قصيرة خلال فترة زمنية لاتتعدى ثلاثين ثانية حسب رأى كاركوف وبيرس (Carkhuff & Pierce, 1975) بين نهاية حديث أحدهما وبداية حديث الآخر حتى تمهد للمتكلم أن يبدأ حديثه وتمهد للمستمع له أن ينصت بعناية لما يقوله . ومن ثم،يجب على المرشد النفسى أن ينتظر قليلا،ويتوقف لمدة ثلاثين ثانية قبل أن يرد على المسترشد ويستجيب لقوله حتى يتمكن من صياغة رده بطريقة أكثر فاعلية وأعمق أثرا . وبناء عليه ، فان الانصات خلال هذه الوقفة القصيرة يمكن المسترشد من الانتباه الى كلام المرشد قبل وأثناء تفوهه به .

رابعا ـ الانصات بايجابية لفظية :

ان الصمت المطبق المصاحب للانصات التام قد يوحى للمسترشد بأن المرشد يشرد عنه بذهنه،وأنه غير منصت له ، وأنه غير مبـال لما يعرضه عليه،مما يجعله يظن بأن المرشد غـير مهتم به ، وأنه ليس له رغبـة فى الاستمرار معه ، وأنه لا يريد أن يرعى حـالته . لذلك يجب على المرشد النفسى أن يستخدم فنية الانصات بايجابية لفظية تؤكد للمسترشد عكس ماقد يظنه ويفكر فيه،حتى يعتقد بأن المرشد مهتم به،وأنه يرغب فى الاستمرار معه،وأنه يريد أن يساعده ويرعى حالته.ويتمثل الانصات اللفظى الايجابى فى تلميحات واشارات صوتية يعبر بها المرشد عن انصاته الايجابى للمسترشد مثل الهمهمة (هـوم ـ هوم ـ ها ـ ها ـ، آه ـ هاه ـ أوه ـ هـو .... وما شابهها) أو بوساطة بعض الكلمات القصيرة،والعبارات المختصرة التى تؤكد استمرارية انتباه المرشد للمسترشد وتواصله معه مثل (حسنا،عظيم، ممتاز ، مدهش ، رائع ، باللخجل ، باللاسف ، أنا أحس بك ، أنا أفهم ما تقول ، أنا أرى ماتقصده ، ... وما شابهها) .

خامسا ـ الانصات بايجابية غير لفظية :

يمكن للمرشد النفسى أن يستخدم الايجابية غير اللفظية لتصاحب انصاته الجيد للمسترشد حتى يشعره بأنه لم يشرد عنـه ولم يسرح . ان أهميـة الانصات الايجابى غير اللفظى لاتقل عن أهمية الانصات الايجابى اللفظى فى تحقيق الاهداف المرجوة لأى منهما . ويتمثل الانصات الايجابى غـير اللفظى فى : (١) الاتصال البصرى المركز بين المرشد والمسترشد بحيث يركز المرشد نظره على المسترشد أثناء تبادل الحديث بينهما ، وذلك لفترة زمنية ليست بالقصيرة التى تجعل المسترشد يشعر بعدم اهتمام المرشد به،وليست

بالطويلة التى تجعل المسترشد يشعر بحملقة المرشد فيه ، لذلك يجب أن يكون التركيز البصرى من المرشد على المسترشد عندما يتكلم اليه أو عندما يستمع له ، (٢) الابتسامة الدافئة الطبيعية التى يجب الا تكون مصطنعة ولا مرسومة على شفتى المرشد مما يجعلها فاترة وباهتة فيبدو كيوم تتدلل فيه الشمس فى أواخر شهر ديسمبر ، والتى يجب الا تكون مستقرة على شفتيه لفترة طويلة فيبدو كالابله ، ولكنها يجب ان تكون طبيعية ودافئة لفترة تكفى ليعبر بها المرشد عن مشاعره نحو المسترشد ، وليدل بها على مدى اهتمامه به وانصاته اليه ، و (٣) حركة اعضاء الجسم التى يبديها المرشد النفسى كدليل ملموس على اهتمامه بالمسترشد وانصاته اليه مثل اماءة الراس بالايجاب أو بالنفى ، اشارة اليد بالاستفسار او الاستمرار ، أو ميل الجسم نحو المسترشد ايحاء بالاهتمام والرغبة فيما يدلى به من معلومات ... وما شابهها على الا تزداد حركة أى عضو من اعضاء الجسم لدرجة يشعر معها المسترشد بانها مصطنعة ، أو لدرجة تبدو وكانها ناتجة عن انفلات فى زنبرك عضو الجسم المتحرك .

مما تجدر الاشارة اليه ، أن جميع الفنيات الاخرى التى تندرج تحت هذا الفعل (فنيات رد الفعل) تعتبر فنيات فرعية من فنيات الانصات ، لانه بناء على الانصات الجيد ، يمكن للمرشد النفسى أن يستخدم فنيات اعادة العبارات ، الانعكاس ، الايضاح ، ثم التلخيص . واذا عجز المرشد النفسى عن ، أو اذا فشل فى استخدام فنية الانصات بصورة جيدة فانه بالضرورى سيعجز عن ، وسيفشل فى استخدام باقى الفنيات الاخرى بالكفاءة المرجوة منها . وبناء عليه ، يجب على المرشد النفسى أن يكرس جهده ، ويركز ذهنه على كل مايقوله المسترشد ومايبدر منه خلال انصات مرهف حتى يتمكن من أستخدام بقية الفنيات بالجودة المطلوبة .

فنيــة اعــادة العبارات

TECHNIQUE OF RESTATEMENT

ليس من المعقول ان يحضر المسترشد الى المرشد ليعرض عليه حـالته فيبادره المرشد بما ليس به علم عنه ولا عن حالته . لذلك يبدأ المرشد النفسى باستخدام فنية الصمت حتى يدلى المسترشد بما لديه من معلومات عنه وعن حالته ، ثم يستخدم بعد ذلك فنية الانصات مما يدل على مدى اهتمامه به واستيعابه لما يقوله ، واخيرا ياتى دوره فى الكلام ، فيبدأ باستخدام فنية اعادة العبارات حيث يستعمل كلمات فعلية وعبارات مكتملة يستجيب بها فى تواصله مع المسترشد بلا همهمة وبدون كلمات مختصرة ، لانها غالبـا

ماتكون اعادة لنفس عبارات المسترشد وترديدا لكلماته ان لم تكن اعـادة لمحتواها ومعناها .

تتميز فنية اعادة العبارات بتكرار المضمون الاساسى لتواصل المسترشد اللفظى مع المرشد النفسى، متضمنة المعنى الكلى لعباراته ان لم تكن متضمنة نفس الكلمات التى احتوتها تلك العبارات. وبالرغم من امكانية استخدام فنية اعادة العبارات باكثر من طريقة، الا أن أهمها جميعا تلك التى تتميز بتكرار عبارات المسترشد كما هى، وترديد كلماتها بد تغير لأى حرف فيها ، مما يجعلها مثل الصدى الذى يعكس ما يقوله وما يبدر منه فيسمع باذنيه ماينساب على لسانه، ومايتسرب من بين شفتيه حتى يتشجع على الاستمرار فى الكلام، والاسترسال فيما يدلى به من معلومات ، واختيار مايصـلح منه فيدعمه، وما لايصلح فيتحاشاه. الامر الذى يجعله ينظر الى نفسـه برؤية ثاقبة أكثر عمقا فى محاولة ايجابية لمراجعة مايقوله ومايخبر عنه . كما أن استخدام فنية اعادة العبارات تعتبر تدعيما عمليا وتطبيقا ناجحا لاستخدام فنية الانصات حيث انها تؤكد للمسترشد مدى اهتمام المرشد به وبما يفرضه عليه عندما يردد كلماته التى سردها ويكرر عباراته التى ذكرها دون زيف وبلا تحريف . ومن ثم ، ينصح باستخدام هذه الفنية بطريقتها هـذه فى بداية المراحل الاولى لتدعيم التواصل بين المرشد والمسترشد ، حيث تفقد اهميتها كلما ازدادت المناقشة عمقا بينهما .

طرق استخدام فنية اعادة العبارات :

: Methods of using Restatement Technique

أولا ـ اعادة عبارات المسترشد بدون تغير :

تعتبر هذه الطريقة الاساس الاول فى استخدام فنية اعادة العبارات التى بوساطتها يمكن للمرشد النفسى أن يساعد المسترشد فى أن يسمع حديثه كما هو بدون أدنى تغير فيه، وكأنه صدى واضح لما يقوله، منعكسا على لسـان المرشد من خلال تكراره لعباراته وترديده لكلماته. ومن ثم، يمكن للمسترشد أن يعيد حساباته مع نفسه، وأن يراها برؤية أكثر عمقا، فيعدل ويبدل من افكاره، ويختار وينتقى من كلمـاته ما يشعر بانها يمـكن أن يعبر بها عن مشاعره بصدق وأمانة . وتتميز هذه الطريقة بان يكرر المرشـد النفسى العبارات التى ذكرها المسترشد غير مبدل لكلماتها، فيعيدها كما هى بالنص والحرف. ولعل الامثلة التالية توضح ما قصدنا اليه .

- المرشد : أنا شعرت بخيبة أمل عندما حصلت على مجمـوع قليـل من الدرجات فى امتحان الثانوية العامة .

□ المرشد : أنا شعرت بخيبة أملَ عندما حصلت على مجموع قليل من الدرجات فى امتحان الثانوية العامة ٠

■ المسترشد : أنا يئست من حياتى كلها ٠

□ المرشد : أنا يئست من حياتى كلها ٠

■ المسترشد : أظن أنى أحبها لدرجة تجعلنى لااستطيع أن استغنى عنها ٠

□ المرشد : أظن أنى أحبها لدرجة تجعلنى لااستطيع أن استغنى عنها ٠

ثانيا ـ اعادة عبارات المسترشد مع تغيير ضمير المتكلم :

يرى البعض أن هـذه الطريقة أكثر تأثيرا من الطريقة الاولى السابقة حيث أنها تلفت نظر المسترشد بأن هذا الكلام المعاد والمتكرر كلامه هو وليس كلام المرشد النفسى،مؤدا على تحمله المسئولية كاملة فيما يقوله،وفيما يدلى به من معلومات عن نفسه وحول حالته،مما ينشط أفكاره،ويدعم خطواته بايجابية فى المشاركة الفعالة فى تنفيذ الاستراتيجية الارشادية ٠ وتتميز هذه الطريقة بأن يكرر المرشد النفسى عبارات المسترشد،مرددا لكلماته كما هى دون أى تغير فيها ماعدا الضمير فقط حيث يغير ضمير المتكلم الى ضمير المخاطب مع الاحتفاظ بباقى الكلمات فى العبارة المعادة والمتكررة كما هى دون أن يمسها اى تعديل ٠ وفيما يلى عدد من الامثلة التوضيحية التى تدل على هذا المعنى المقصود ٠

■ المسترشد : أنا شعرت بخيبة أمل عندما حصلت على مجموع قليل من الدرجات فى امتحان الثانوية العامة ٠

□ المرشد : أنت شعرت بخيبة أمل عندما حصلت على مجموع قليل من الدرجات فى امتحان الثانوية العامة ٠

■ المسترشد : أنا يئست من حياتى كلها ٠

□ المرشـــد : أنت يئست من حياتك كلها ٠

■ المسترشد : أظن أنى أحبها لدرجة تجعلنى لااستطيع أن أستغنى عنها ٠

□ المرشـــد : تظن أنك تحبها لدرجة تجعلك لا تستطيع أن تستغنى عنها ٠

ثالثا ـ اعادة الاجزاء الهامة من عبارات المسترشد :

قد يرى المرشد النفسى انه لا ضرورة لاعادة عبارات المسترشد كلها كما هى،ولاضرورة لاعادتها مع تغيير ضمير المتكلم فيها،ولاسيما بعد أن يدعم التواصل الجيد بينهما،وتصل المقابلة الارشادية الى نهاية مرحلة البناءفيها٠

ومن ثم،كان المرشد النفسى يركز على أهم ماتتضمنه عبارات المسترشد فيعيدها على مسمع منه،مؤكدا على مايريد ان يلفت نظره اليه،وما يريد أن يستثمره لصالح المسترشد فى تنمية شخصيته وتعديل سلوكه نحو الافضل. وتتميز هذه الطريقة بان يتجاهل المرشد النفسى أغلب كلمات المسترشد التى تتضمنها عباراته ، مع التركيز فقط على أجزاء منها ، مؤكدا على أهمية ماتضمنتها من معانى . وسنسرد فيما يلى عددا من الامثلة التى توضح هذا المعنى .

■ المسترشد : لقد استدعت زوجتى والدها ووالدتها بسبب الشجار الذى حدث بيننا،وعندما طلبت الطلاق فى حضورهما،نهرها والداها،ورفضا طلبها للطلاق ، وأصرا على الصلح بيننا .

□ المرشد : رفض والداها طلبها للطلاق ، وأصرا على الصلح بينكما .

■ المسترشد : لقد عرضت نفسى على أكثر من طبيب متخصص ، وكانت تقاريرهم الطبية كلها تفيد أننى معاف تماما من أى سبب عضوى يجعلنى عاجزا عن ممارسة واجباتى الجنسية الشرعية مع زوجتى . ونصحنى جميعهم بان أعرض حالتى على مرشد نفسى،لعله يساعدنى فى التغلب على هذا العجز الذى لا أعرف سببا مباشرا له .

□ المرشد : نصحك الاطباء جميعهم بان تعرض حالتك على مرشد نفسى يساعدك فى التغلب على عجزك الجنسى الذى لا تعرف سببا له .

رابعا ـ اعادة عبارات المسترشد على شكل تلخيص مركز :

قد يرى المرشد النفسى أنه ليس هناك ضرورة فى اعادة عبارات المسترشد كما هى،أو فى تكرار بعض الاجزاء الهامة منها،ولكنه قد يفضل تلخيص كل ماجاء على لسانه بشكل واف يدل على المعنى المقصود،مستخدما أسلوبه هو ومعبرا بكلماته . وبذلك يستبعد المرشد كل كلمة تفوه بها المسترشد ولاسيما اذا اتصفت عباراته بالثرثرة المتناثرة غير المركزة ، الامر الذى «يدفعه» الى التركيز على أجزاء هامة مما يقوله ، فيعيده فى صورة ملخص واف بأسلوبه هو وبكلماته . وتتميز هذه الطريقة بكونها تتعدى حدود اعادة العبارات نفسها لانه يمكن للمرشد النفسى أن يعرض ملخصه ضمن مشاعره وأحاسيسه التى تعكس انفعاله بكلام المسترشد . وسنسرد فيما يلى عددا من الامثلة التى توضح ما نقصده .

■ المسترشد : خرجت من منزلى غاضبا بعد شجار عنيف مع زوجتى ، لا أدرى الى اين اذهب . أخذنى صديقى الى ملهى ليلى حتى أنسى كل

كل مادار بينى وبينهـا • أنها دائما هى البادئة فى الشجـار • لم أر صديقى هذا منذ زمن بعيد • فى كل مرة أحاول أن اتجنب التصادم معها، ولكنها تستفزنى وتدفعنى للشجار معها • كانت مصادفة لابأس بها تلك التى جعلتنى اقابل صديقى هذا • انا لست متعـودا على الذهاب الى الملاهى الليلية، ولكن ماذا أفعل؟! لقد استسلمت للذهاب مع هذا الصديق عنادا فى زوجتى •

□ المرشد : ذهبت مع صديقك الذى لم تره منذ زمن بعيد الى ملهى ليلى بعد أن قابلته مصادفة بالرغم من عدم تعودك على هذا • وذلك عنادا فى زوجتك التى تدفعك الى الشجار معها عادة •

■ المسترشد : بعض الناس يقولون أن منع الحمل حرام وغير جائز، والبعض الآخر يقره ويشجعه • أنا أعلم أن الارزاق بيد الله سبحانه وتعالى، وانه لايخلق كائنا حيا الا وكان رزقه عليه عز وجل ، ولكن ظروف المعيشة الصعبة التى نمر بها تجبرنا على الاكتفاء بما رزقنا الله به من أطفال ولانسعى لطلب المزيد • لذلك فاننى أفضل تربية وتنشئة أطفالى الثلاثة على مستوى معقول لايتميز بالترف، ولا يتصف بالحرمان، لذلك لااسعى لطلب المزيد منهم • على فكرة !! أنا سمعت مرة شيخا يقول فى المذياع أن الصحـابة رضوان الله عليهم فى زمن الرسـول ﷺ كانوا يستخدمون العزل فى الجماع مع زوجاتهم • اعتقد بأن العـزل يشـبه الى حد كبير وسائل منع الحمل المستخدمة الآن •

□ المرشد : أنت ترغبين فى تربية أطفالك الثـلاثة على مسـتوى لائق من المعيشة ، ولكنك متردد بين الاستمرار فى الحمل، وبين منعه ، لانك غير متاكدة من شرعية المنع أو من تحريمه •

فنيـــة الانعكاس

TECHNIQUE OF REFLECTION

تعتبر فنية الانعكاس بمثابة مرآة صـادقة يعكس بها المرشـد مشاعر المسترشد وأحاسيسه، ويعكس بها تعبيراته وانفعالاته، ما ظهر فيها ومابطن، سواء عبر عنها صراحة أو حجبها عن الرؤية المتاحة • لذلك تعتبر فنيـة الانعكاس استجابة تفسيرية تستخدم كرد فعل مقصود على مايمكن للمسترشد أن يعبر به عن نفسه وعن مشاعره وأحاسيسه سواء أكان ذلك فى صورة لفظية أم بصورة غير لفظية ، وكانه يرى نفسه فى مرآة عاكسة لما يتضمنه تواصله اللفظى وغير اللفظى مع المرشد النفسى • ومن ناحية أخرى، تعكس هذه الفنية مقدرة المرشد على مدى استجابته الفعـالة والمؤثرة لكل ما يقـوله

المسترشد وما يفعله،مؤكدا بها مدى فهمه له،ومدى احساسه بمشاعره ، مما يجعله يرد اليه ما فهمه منه وعنه من خلال اطاره المرجعى الداخلى ، ومن وجهة نظره هو ، وليس من الاطار المرجعى الداخلى للمرشد ، ولا رؤيته الشخصية للامور ، ومن ثم ، يشير استخدام فنية الانعكاس الى مدى فهم المرشد للمسترشد ، ومدى احساسه بمشاعره الداخلية التى يحاول أن يخفيها دون أن يظهرها،حيث يمكنه أن يعكس هذهالمشاعر بصراحة ووضوح،وبرؤية صادقة سواء أكانت ظاهرة فى انفعالات المسترشد ام مخبئة خلف ابتسامته وكلماته .

صعوبات فى استخدام فنية الانعكاس :

: Difficulties in Using Reflection Technique

يواجه استخدام فنية الانعكاس صعوبات مركبة تجعلها أكثر تعقيدا من الفنيات الاخرى حيث أنها تتضمن الاستجابة المنعكسة لتواصل المسترشد اللفظى وغير اللفظى مع المرشد النفسى بما يمكن أن يعبر عنه بالجوهر المدفون فى كيان المسترشد ووجوده . كما أنها تتضمن معنى التهديد لأمن المسترشد وسلامته اذا استخدمت فى وقت لا يتناسب مع استعداد المسترشد لتقبلها ، أو عندما يكون غير مهيىء لها،حيث قد يتسبب استخدامها بسرعة غير ممهد لها ، او بعمق أكثر مما تستحقه فى وضع العراقيل بين تواصل المسترشد مع المرشد بدلا من ازالتها،وفى بعد المسافة بينهما بدلا من تقريبها.

ويتطلب استخدام فنية الانعكاس من المرشد النفسى انصات حاد ، وتعاطف وجدانى عميق مع المسترشد مما يجعله أكثر فهما له ولما يتفوه به، ولما يحاول أن يخفيه . كما يتطلب منه التعرف على مشاعر المسترشد الدفينة ، والتاكد من اتجاهاته السليمة منها وغير السليمة حتى يمكن أن يعكس بامانة فهمه لها،وبصدق احساسه بها فى صياغة منه معبرة عما يشعر به المسترشد وعما يحسه من خلال اطاره المرجعى الداخلى . وبذلك يكون المرشد قد ساعده فى انتشال ما فى اعماق نفسه ليطفو به على سطحها .

ويتطلب استخدام فنية الانعكاس عدم التخمين ولا الافتراض من جانب المرشد حول مايشعر به المسترشد،وحو مايخفيه فى اطاره المرجعى الداخلى، ولكنه مطالب بان يعكس بامانة ما يمكن استخلاصه من عناصر أساسية فى حديث المرشد ، وما يمكن كشفه من مشاعر حقيقية صادقة كامنة فى أعماق نفسه ، .وهذا مما يصعب تحقيقه لانه يتطلب سرعة بديهة من المرشد وحضورها ، بالاضافة الى قوة ذاكرة يتميز بها وبطول مدتها . ومن ثم ، يفضل استخدام هذه الفنية فى مرحلة البناء عند منتصفها .

أهداف فنية الانعكاس Goals of Reflection Technique :

تهدف فنية الانعكاس بالدرجة الاولى الى المحافظة على افكار المسترشد المتدفقة، وتنقيتها مما يشوبها، ومساعدته على ترجمتها الى سلوك سوى يرتضيه وترتاح له نفسه، وفقا لنظام القيم الذى يؤمن به فى ظل أخلاقيات المجتمع الذى يعيش فيه. وتهدف فنية الانعكاس أيضا الى مساعدة المسترشد على رؤية نفسه بنظرة ثاقبة الى أعماقه حتى يتعرف على مشاعره الدفينة وأحاسيسه العميقة واتجاهاته المضطربة المتأرجحة بين ما هو صحيح وماهو خطأ، وكأنه يقف أمام مرآة سحرية تريه الظاهر من جوانب شخصيته، وتكشف له عن المختبىء فيها. ومن ثم، يمكن تحديد ايجابيات سلوكه فيدعمها، وتحديد سلبياته فيتجنبها. وبناء عليه، يمكن القول بأن فنية الانعكاس تخاطب مشاعر المسترشد وأحاسيسه، مما يجعله يشعر بمدى اهميته عند المرشد النفسى ومدى اهتمامه بحالته ورعايته لها. وذلك لان فنية الانعكاس تتضمن الانصات الحاد المرهف للمسترشد، وتتضمن أيضا الفهم العميق له ولصعوبات تكيفه ولأزماته النفسية التى يعانى منها ويريد التغلب عليها وقهرها. وعلى الرغم أنه يبدو بان فنية الانعكاس تتشابه الى حد ما مع فنية اعادة العبارات التى سبق التعرض لها فى مبحث سابق من هذا الفصل، الا أنه توجد فروق جوهرية أساسية حاسمة بينهما تجعلهما مختلفان تماما فى المضمون والاهداف. وسنستعرض هذه الفروق فى المبحث القادم فى السطور القليلة التالية ان شاء الله.

الفروق الاساسية بين فنيتى اعادة العبارات والانعكاس :

ومما هو جدير بالذكر انه يجب أن يكون واضحا فى ذهن القارىء، وماثلا أمام عينيه الفروق الجوهرية الاساسية بين فنية اعادة العبارات وبين فنية الانعكاس فى الاهداف وفى المضمون. بينما تتضمن فنية اعادة العبارات تكرار ما يقوله المسترشد واعادته بأية طريقة كانت من الطرق التى سبق ذكرها فى مواضعها من هذا الفصل، تتضمن فنية الانعكاس رد ما يقوله المسترشد وما يشعر به اليه بصياغة من المرشد النفسى قد تختلف عن صياغة المسترشد او تتشابه معها، انعكاسا لمشاعره وردا لأحاسيسه. ومن ثم، فان فنية اعادة العبارات تخاطب مايتعلق بالجانب العقلى المعرفى (the cognitive portion) للمسترشد، بينما تخاطب فنية الانعكاس ما يتعلق بالجانب العاطفى (the affective portion) له.

وتركز فنية اعادة العبارات بدرجة كبيرة على ما يقوله المسترشد، وما ينساب على لسانه من عبارات، وما يتسرب بين شفتيه من كلمات. وتركز

ايضا على ما يبديه المسترشد من انفعالات وحركات تصدر عن اى عضو من أعضاء جسمه أثناء الادلاء بحديثه. بمعنى أن تركيز فنية اعادة العبارات يكون منصبا بدرجة كبيرة على الظاهر من قول المسترشد ومن فعله ، وهذا قد يكون مخالفا لما يخفيه من مشاعر وأحاسيس ، أى يكون التركيز على اطار المسترشد المرجعى الخارجى • ومن ناحية أخرى ، تركز فنية الانعكاس بدرجة كبيرة على الاطار المرجعى الداخلى للمسترشد حيث ينصب اهتمام المرشد على مايشعر به المسترشد وما يحسه فى أعماق نفسه، مخاطبا المختبىء بين العبارات وخلف الكلمات التى يتضمنها حديثه ، أكثر مما يخاطب تلك العبارات والكلمات نفسها • •

وبينما تعبر فنية اعادة العبارات عما يقوله المسترشد ، تعبر فنية الانعكاس عما يشعر به • لذلك يمكن وصف فنية اعادة العبارات بكونها الصدى (the echo) الحقيقى لحالة المسترشد ، ووصف فنية الانعكاس بكونها المرآة (the mirror). الصادقة لها ، وحتى تتضح الرؤية أمام القارىء حول مفهوم فنية الانعكاس كمرآة صادقة لحالة المسترشد عاكسة لمشاعره وأحاسيسه سواء عبر عنها لفظيا أو غير لفظى ، وسنسرد هذين المثالين على سبيل التوضيح ليس الا •

المثال اللفظى :

■ المسترشد : ان مشكلتى الكبرى هى اننى عندما أكون بين مجموعة من الرجال أجد لسانى لايستطيع حراكا وكأنه شل تماما أو عقل من أساسه، فلا اجد ما اقوله لهم ، ولا أستطيع التجاوب معهم فى الحديث، بينما أجده طليقا وفصيحا اذا كنت بين مجموعة من النساء ، مستظرفا ومستخفا لدمى امامهن • لقد لاحظت زوجتى هذا على مما جعلها تقول لى ذات مرة : «أنت تتميز بخفة الدم دائما عندما تكون بين جماعة من النساء، بينما تتصف بثقله عندما يختلف الوضع وتكون مع الرجال» •

□ المرشد : عندما تكون مع الرجال ، انت تشعر بانك لا تميل كثيرا إلى أحاديثهم وبالتالى لا تجد شيئا بداخلك تريد أن تستجيب به لهم، بينما عندما تكون بين جماعة من النساء ، تشعر انك منجذب اليهن وبالتالى تريد أن تتجاذب معهن أطراف الحديث • •

■ المسترشد : (يجلس المسترشد على مقعده ، غارقا فيه ، متورد الوجنتين ، غاضا من بصره ، خافضا لرأسه ، ومرتعش اليدين) •

□ المرشد : من الطريقة التى تبدو عليها الآن ، يخيل لى انك تشعر بالخجل والارتباك بسبب وجودك هنا معى فى غرفة الارشاد .

مستويات فنية الانعكاس Levels of Reflection Technique :

يمكن للمرشد النفسى ان يستخدم فنية الانعكاس عند مستويين اثنين فقط لا ثالث لهما : (١) المستوى السطحى الظاهرى ، (٢) المستوى العميق المختفى. والمسترشد وحده هو الذى يحدد للمرشد المستوى الذى يمكن أن يستخدم عنده فنية الانعكاس،وذلك بناء على كلامه ، وما يظهره وما يخفيه من مشاعره . وفيما يلى عرض للمستويين المذكورين مع ضرب أمثلة توضيحية لكل منهما .

أولا ـ المستوى السطحى الظاهرى Over Obvious Level :

يتميز هذا المستوى بأن المسترشد يعبر عن مشاعره بصراحة واضحة وبطريقة علنية مفتوحة،دون لبس وبلا غموض،دون محاورة وبلا مداورة، وأنه لم يخبىء خلف كلماته ما يحسه ومايشعر به،بل يفشيه نفظا وانفعالا. ولعل الامثلة التى نسردها فيما يلى توضح هذا المعنى المقصود .

■ المرشد : هذا شىء لا يطاق ولا يحتمل.أنت تستجوبنى منذ ثلاثين دقيقة وكأننى متهم فى قضية لا مفر منها !!

□ المرشد : أنت تشعر بالضيق والتبرم لاننى استفسر منك عن بعض الامور التى تتعلق بحالتك .

■ المسترشد : أنا لا أرى سببا واحدا يجعلهم يؤخرون ترقيتى فى الوظيفة. أنا أتحدى أيا منهم ان كان يجرؤ على مواجهتى بسبب معقول .

□ المرشد : أنت تشعر بالغضب الشديد بسبب تأخر ترقيتك فى الوظيفة .

■ المسترشد : ان زوجتى لا تجرؤ على التفوه بمثل ما قالته لى اليوم . انه ليس كلامها،بل هو كلام والدتها التى دائما تغذيها بما لا تجرؤ أن تتفوه به لانها تسعى دائما الى ما يدمر حياتنا الزوجية .

□ المرشد : أنت تعتقد بأن والدة زوجتك هى التى أوحت اليها بهذا الكلام الذى قالته لك اليوم .

ثانيا ـ المستوى العميق المختبىء Hidden Deep Level :

يتميز هذا المستوى بأن المسترشد لايعبر عن مشاعره وأحاسيسه بصراحة، ولا يفصح عنها بوضوح ، ولكنه يحاور بعباراته ويناور بكلماته التى يدور

بها حولها دون أن يمسها • وعند هذا المستوى يمكن للمرشد أن يعكس هذه الاحاسيس والمشاعر التى يخفيها المسترشد بين عباراته ، ويخبئها خلف كلماته عندما يحس بها ويفهمها ليشعره بمدى فهمه العميق لحالتهواحساسه المرهف لمشاعره•وبناء عليه يمكن استثمار هذا الفهم العميق وهذا الاحساس المرهف بما يتضمناه من تقبل للمسترشد بلا ادانة له فى تدعيم العملية الارشادية ككل بصورة عامة ، وتطوير المقابلات الارشادية ودفعها نحو تحقيق أهدافها بصفة خاصة • وفيما يلى بعض الامثلة التى توضح هذا المعنى •

■ المسترشد : اننى اتحمل المسئولية كاملة تجاه أسرتى بعد وفاة والدى رحمه الله • لقد ترك فى رقبتى والدتى وثلاث أخوات وخمسة من الاخوة ولولا أننى أكبرهم سنا بحكم مصادفة الميلاد لكان غيرى متحملا لهذه المسئولية الآن •

□ المرشد : أنت تشعر بضخامة المسئولية التى تركها لك والدك بعد وفاته، لذلك فأنت تتمنى أنك لم تكن الاكبر سنا حتى يتحملها غيرك عنك •

■ المسترشد : لقد مضى على ترددى عليك فى مكتبك أكثر من ثلاثة اسابيع، وحتى الآن لا أدرى أين مكانى،ولم أستطع أن أتلمس طريقى •

□ المرشد : انت تظن بأنك لم تشعر بأى تحسن فى حالتك،ولم تلحظ أى تطور فيها •

■ المسترشد : ان والدى دائما يحاسبنى ويؤنبنى على كل كبيرة وصغيرة، ويلومنى ويوبخنى على أى خطأ ارتكبه بالرغم انه غير مقصود ، بينما لم يقل كلمة واحدة لأخى الاصغر منى بعامين اذا اخطأ ، بحجة أننى الكبير الذى يجب الا يخطىء أبدا وأنه الصغير الذى يغتفر له أخطاءه لصغر سنه • مع العلم أن أخى الاصغر هذا يتعمد الخطأ معى لاستثارة غيظى فاعاقب أنا ويفلت هو من العقاب •

□ المرشد : انك تشعر بان والدك يفرق فى المعاملة بينك وبين أخيك الاصغر، فيحسن معاملته بينما يسىء اليك •

ملاحظات هامة :

يجب على المرشد النفسى عند استخدام فنية الانعكاس ان يردد كلمات معينة فى بداية عباراته ردا على المسترشد مما يدل على انعكاس ما يحس به المسترشد وما يستشعره فى أعماقه من اطاره المرجعى الداخلى مسبقة بالتاكيد على ضمير المخاطب مثل : أنت (تشعر) ، أنت (تعتقد) ، أنت (تظن) ، أنت (ترى) •

فنيـــة الايضـــاح
TECHNIQUE OF CLARIFICATION

تعتبر فنيـة الايضاح بمثابة تغذيه رجعية مباشرة من جـانب المرشـد للمسترشد لتوضيح بعض النقاط التى قد تكون غامضـة وغـير مفهومة فى المناقشة التى تدور بينهما خلال المقابلة الارشادية حيث لا يمكن أن تستمر المناقشة دون أن يفهم أحدهما الآخر . وحتى تستخدم فنية الايضاح بالكفاءة المرجوة منها،يجب على المرشد النفسى أن يلفت نظـر إلمسترشد ويجـذب انتباهه الى ما يريد أن يستوضحه منه،مركزا على توضيح المعانى المشتقة من تفاعله مع الآخرين ومشاعره نحوهم ، ولاسيما تلك المعانى المشتقة من الصراعات التى يعانى منها ، والاتجاهات التى يعتنقها ، والمقاومات التى يبديها . وحتى تحقق فنية الايضاح أهدافها،يجب على المرشد النفسى ألا يشوبهـا بما ليس فيها من تخمينات وافتراضات ومزاعم حـول ما يقـوله المسترشد.وبناء عليه،يجب على المرشد النفسى الا يخجل وألا يتردد فى أن يستفسر من المرشد عما لايفهمه وعما قد يكون غامضا عليه من حديثه اليه.

أهداف فنية الايضاح : Goals of Clarification Technique

يهدف استخدام فنية الايضاح بالدرجة الاولى تدعيم الاستجابة التلقائية من المرشد الى المسترشد اذا حدث توترا فى التواصل بينهما عندما لا يفهم احدهما ما يقوله الآخر،وعندما يعجز الطرفان عن فهم مايدور فى المناقشة بينهما. ومن ثم يطلب اعادة مايقال مرة أخرى،أو يستوضح المعنى بأسلوب ميسر مبسط . هذا الامر يتطلب مساعدة المسترشد على التعبير عن نفسه بما يقدمه له المرشد من تيسير للمعنى وتبسيط للمفهوم من جهة.ومن جهة أخرى مساعدة المسترشد على الاسترسال فى الادلاء بمعلوماته والانفتاح على نفسه فى حديثه بما يقدمه له المرشد من تشجيع على اعادة مايقوله وتوضيحه وبناء عليه،يحقق استخدام فنية الايضاح تحسـين وتدعيم التواصـل بين المرشد والمسترشد حتى يصل الى الجودة المرجوة .

قواعد استخدام فنية الايضاح
: Rules of using the Clarification Technique

يجب على المرشد النفسى أن يراعى عدة قواعد عامة عند استخدامه فنية الايضاح حتى تحقق اهدافها المرجوة منها . وفيما يلى سرد تفصيلى لهذه القواعد الهامة التى نرجو ان تؤخذ فى الحسبان ولاسيما من جانب المرشدين النفسيين المبتدئين والمتخرجين حديثا .

أولا ـ الكلمات البسيطة Simple Words :

يجب على المرشد النفسى أن يبتعد كل البعد عن الكلمات الصعبة ، أو التى يحتمل أن يكون لها أكثر من معنى، وذلك عندما يريد أن يوضح شيئا للمسترشد أو يطلب منه ايضاح شىء ما. ولتكن الكلمات التى يستخدمها المرشد سهلة وبسيطة بحيث تكون واضحة فى نطقها، صريحة فى معناها ، ولا تقبل اللبس فى مفهومها، مما يجعلها مفهومة تماما من جانب المسترشد.

ثانيا ـ التفسير الميسر Facilitated Interpretation :

يجب على المرشد النفسى أن يستخدم ما تيسر من التفسير لأى جزء من المناقشة بينه وبين المسترشد. كلما دعت الضرورة الى ذلك دون أن يكون مطولا ولا مملا. وهذا بالطبع يتوقف على طبيعة المسترشد ، مستواه الفكرى ، درجة ثقافته، مدى ادراكه ووعيه، امكانية استيعابه، سرعة بديهته وحضورها . وبناء عليه، يجب على المرشد الا يتسرع فى التفسير ان كان المسترشد يحتاج الى وقت لفهمه ، ولا يبطىء فيه اذا كان المسترشد قد استوعبه .

ثالثا ـ التسامح والاحترام Tolerance and Respect :

يجب على المرشد النفسى أن يستخدم فنية الايضاح فى اطار من التسامح مع كل ما قد يقع فيه المسترشد من أخطاء فى التعبير عن نفسه تعبيرا لفظيا كان أو غير لفظى، وفى اطار من الاحترام لكل ما يقوله ويتفوه به ان كان مخطئا أو مصيبا، لذلك، يجب عليه ألا ينهره ولا يزجره اذا تعذر خروج العبارات من فمه بالطلاقة المرجوة، أو اذا تعثر مرور الكلمات الى أذنى المسترشد بمقاطعها الواضحة . ومن ثم، يجب على المرشد النفسى أن يطلب الايضاح من المسترشد عما لم يفهمه منه، أو يقدم له ايضاحا عما تعذر فهمه دون أى تعليق وبلا أى لوم حتى لا يحرج موقف المسترشد ولايجرح شعوره.

رابعا ـ الثقة فى النفس Self - Confidence :

يجب على المرشد النفسى أن يكون متمتعا بالثقة فى نفسه فيما يتعلق بقدرته على استخدام فنية الايضاح، وفقا للقواعد المحددة لاطارها العام، وبما لا يتسبب فى أى خلل قد يصيب استخدامها مما ينتج عنه آثار عكسية ضارة تؤثر على التواصل بينه وبين المسترشد . وبناء عليه ، قبل أن يبدأ المرشد النفسى فى استخدام فنية الايضاح ، يجب أن يثق فى نفسه، وفى مقدرته على استخدامها بالكيفية المرجوة منها، وفى صلابة العلاقة بينه وبين المسترشد وفى مدى ايجابيتها وعدم تفككها تحت أقصى الظروف .

اتجاهات فنية الايضاح Approaches of Clarification Technique :

تستخدم فنية الايضا حمن قبل المرشد النفسى وفقا لاتجاهين اساسيين لا ثالث لهما : اتجاه أيضاحى للمرشد النفسى، واتجاه ايضاحى للمسترشد ٠ وسنتناول كل من هـذين الاتجاهين الايضاحيين بشىء من التفصيل على النحو التالى :

أولا ــ الاتجاه الإيضاحى للمرشد

Clarifying Approach for the Counselor :

لا يخلو الامر من احتياج المرشد النفسى الى ايضاح له فيما يتعلق بفهمه لحديث المسترشد حيث يتعذر عليه أحيانا متابعته وفهم ما يقوله بسبب اختلاف فى اللغة أو فى اللهجة بينهما، بسبب خجل المسترشد الشديد وانطوائه مما يجعل صوته منخفضا وعباراته غير واضحة ، بسبب هروب المسترشد وانسحابه بهمهمة مسموعة ولكنها غير مفهومة، وبسبب تشتت أفكار المسترشد وتناثر كلماته ٠ ومن ثم، فانه غير متوقع ولا مترقب من المرشد النفسى أن يفهم كل ما يقوله المسترشد ، ولكنه مترقب منه أن يوقفه ليطلب منه ماقد يتعثر عليه فهمه من حديثه ، ولعل بعض الامثلة التوضيحية التى نوردها على النحو التالى تدل على ما قصدنا اليه ٠

حـــالة (١) :

- ■ المسترشدة : لقد غرر بى بعد أن وعدنى بالزواج ثم أخلف وعده وهرب ٠
- □ المرشد : عفوا !! انا لم أفهم قصدك من كلمتى غرر بى ! ٠
- ■ المسترشدة : أقصد اننى سلمت له جسدى بعد أن صدقت وعده لى بأننى ساكون زوجة له ، ولكنه لم يحقق وعـده بالزواج منى لانه سافـر الى بلاده دون أن يترك لى كلمة واحدة ٠

حـــالة (٢) :

- ■ المسترشد : انا غير راض عن تصرفات والدى معى (بهمهمة مسموعة) ٠
- □ المرشد : معذرة !! انا غير متاكد من أننى اتابع كلامك ٠٠٠ ليتك تعيد على ما قلته الآن بطريقة أكثر وضوحا ٠
- ■ المسترشد : انا غير راض عن تصرفات والدى معى ٠

حـــالة (٣) :

- ■ المسترشدة : اننى أتحمل مسئولية الاسرة كلها ٠ هى أسرة كبيرة جـدا ٠

ولاننى الابنة الكبرى فيها ولاننى لم استكمل دراستى ، الكل يلقى على بمسئولياته . ان بيتنا كبير وانا أعمل كل شىء فيه . واذا تكلمت نهرنى الجميع باللوم والتوبيخ لاننى الكبيرة والتى لم افلح فى دراستى،ولكنى فى الحقيقة ...

- ◻ المرشد : اذا سمحت لى ! ليتنا نبدأ من الاول رويدا رويدا حتى يتضح لى بعض الامور التى أظن أننى لم افهمها جيـدا . ماذا تعنى أن اسرتك كبيرة ؟ عدد افرادها ؟ هل يقيم الجميع معك فى المنزل بصفة دائمة ؟ وما هى نوعية المسئولية التى تتحملينها ؟ وما المقصود بأن بيتكم كبير.

(المرشد النفسى يحاول أن يحصل على ايضاح من المسترشدة باعـادة تنظيم افكارهـا وترتيبها بوساطة تجزئتها الى معلومات قصـيرة ومحددة وواضحة بناء على استفساراته وتساؤلاته التى تحدد استجابتها واجوبتها).

ثانيا ـ الاتجاه الايضاحى للمسترشد

Clarifying Approach for the Counselee :

فى كثير من الاحيان تحتاج المقابلة الارشـادية الى دفعة قـوية نحـو استمراريتها وعدم تعثرها وعرقلتها اذا وصل الامر بالمسترشد الى عدم فهم ما يقوله ، واذا تعذر عليه ان يدرك مايتفوه به عندما يشعر المسترشد بأنه يتخبط فى اقواله ، وانه لايعى مايقول ، وانه يلقى بعباراته جزافا بلا معنى وبلا هدف ، وانه غير قادر علىالتعبير عن نفسه بما يوضح افكارهواتجاهاته بطريقة سهلة ميسرة ، فانه سيشعر بخيبة امل فى العملية الارشادية ككل ، بقلة حيلته فى توصيل ما لديه لمرشده ، ولاسيما اذا لم يساعده فى تسـهيل مهمته وايضاح ما يقصده دون مس لكرامته . ولعل الامثـلة التالية توضح ما نريده .

حــــالة (١) :

- ■ المسترشد : لا ادرى ماذا افعل مع الناس ؟ مع أصدقائى . أنهم يسيئون لى عندما أحبهم أجدهم يكرهوننى،عندما اتقرب منهم أجدهم يبتعدون عنى ، عندما اقدم لهم خيرا أجدهم يردونه لى شرا . هل المفروض أن اكون سيئا مثلهم حتى يمكننى التعامل معهم !! هل آنا على صواب أم هم ؟! لقد انقلب كل شىء فى عقلى الآن . اظن اننى أعيش فى غابة من الوحوش البشرية المفترسة ومن السهل عليهم افتراسى لاننى حمل وديع.
- ◻ المرشد : انت ترى ان الناس يقابلون الاحسان منك بالاساءة اليك. وارى أنك مندهش كيف تتعامل مع تلك النوعية من البشرية ؟!

حـــالة (٢) :

■ المسترشد : انها آنسة عظيمة جدا ... قصدى انها ... اقصد اننى .. لقد وضعت لها خطابا على مكتبها ... اننى اهتم بها كثيرا ... عندما مرضت سالت عنهـا تليفونيا ... كنت فى منتهى السعادة عندما شفيت ورجعت الى العمـل ... انا قلت لهـا ذلك ... لا أحب أن اراهـا مرهقة ومجهدة باعباء عملهـا فى المكتب ، لذلك فاننى اتطوع دائمـا لمساعدتها وتحمل كثيرا من هذه الاعباء عنها . لا أدرى اذا كانت قرات خطابى أم لا ؟! ... ترى هل تفهم قصدى من كل هذا ؟! أنا أريد أن اكلمها ... ولكنى غير متاكد من شعورها .

□ المرشد : انت تريد أن تعبر عن مشاعرك نحو زميلتك هذه ولكنك غـير قادر على ذلك صراحة .

الخـــــــلاصة

تتميز فنيات رد الفعل بكونها فنيات استجابية بطبيعتها حيث أنها تؤكد على مدى اهتمام المرشد بالمسترشد، ومدى مساعدته له فى كل مايقوله وفى كل ما يفعله خلال المقابلات الارشادية التى ينتظم فيها معه. وهى تشمل فنية الصمت، فنية الانصات، فنية اعادة العبارات، فنية الانعكاس، وفنية الايضاح.

وبالرغم من ازدواجية مفهومى فنيتى الصمت والانصات لدى كثـير من الكتاب والمؤلفين، الا أن هذا الفصل فرق بينهما فى الهدف والمضمون حينما تناول كل منهمـا بالتفصيل والتحليل . مع أنه يصعب ذلك على المرشـد النفسى المبتدىء فى مهنته والمتخرج حديثا ، الا أنه بالخبرة والمران سيتمكن من استخدام أى منهما بالكفاءة المرجوة منها .

وسرد المؤلف فى هذا الفصل عددا من انماط الصمت وفقا لما اقترحـه مايرز ومايرز (Myers. & Myers, 1973) على اعتبار أنه يدل على الـكره من جانب المسترشد للمرشد، حيرته حول مايقوله ويعبر عنه، جهله بأسئلةالمرشد، ورفضه الاستمرار فى الحديث، وحزنه على عزيز تعرض الى ذكراه، وتحديه لمقدرة المرشد على مساعدته. وعرض المؤلف ثلاثة أنماط للصمت تنـاولها بالتفصيل وهى : (١) صمت المرشد والمسترشد نتيجة لبدأهما الحديث معا فى نفس اللحظة ، استردادا لانفاس أيهما اثناء الحديث ، أو لم تتميز به شخصية اى منهما بكونها شخصية ذات كلمات قليلة ، (٢) صمت المرشـد النفسى الذى يستخدمه بكفاءة مستثمرة فى تحقيق أهداف المقابلة الارشادية،

(٣) صمت المسترشد بسبب شعوره بالخجل ، أو لعدم فهمه لاستفسارات المرشد النفسى ، أو لرفضه للعملية الارشادية الكلية .

تعتبر فنية الانصات قرينة لفنية الصمت، غير أنها تختلف عنها فى الهدف والمضمون. ووصفت فنية الانصات بأنها الاداة الرئيسية والضرورية التى يستخدمها المرشد النفسى لفهم المسترشد بعمق أكثر ، كما أنها تحقق الشعور بالرضا والسعادة لدى المسترشد لاحساسه بمدى تقبله من جانب المرشد . وتحقق فنية الانصات أهدافا هامة هى : (١) فهم المرشد لرؤية المسترشد نحو نفسه ، (٢) فهم المرشد لرؤية المسترشد نحو الآخرين ، (٣) فهم المرشد لرؤية المسترشد نحو حالته ، (٤) فهم المرشد لرؤية المسترشد المستقبلية نحو ذاته وكيانه ، و (٥) فهم المرشد لكيفية ممارسة المسترشد للحيل الدفاعية فى ظل نظام القيم الذى يؤمن به . ويواجه استخدام فنية الانصات صعوبات هامة يجب على المرشد النفسى أن يسعى الى أزالتها حتى يمكن استخدامها على أعلى كفاءة انجازية. وتتمثل هذه الصعوبات فى أن يخلى المرشد النفسى ذهنه تماما مما يشغله عن المسترشد، وأن يكون مرهف الحس للطريقة التى يصوغ بها المسترشد عباراته، أن يكون متسع الافق وقادرا على التنبؤ بما يفكر فيه المسترشد . ويمر الانصات بمراحل ثلاث اساسية هى : (١) مرحلة الانصات التعاطفى ، (٢) مرحلة الانصات النشط ، (٣) مرحلة الانصات الانتقادى . ويمكن التدريب على الانصات الجيد عن طريق التغذية الرجعية الذاتية التى يمكن أن يتبعها المرشد النفسى بعد الانتهاء من المقابلة الإرشادية وذلك بوساطة الاستماع الى الشرائط المسجلة للمقابلة . ويمكن للمرشد النفسى أن يواصل تدريبه على الانصات الجيد بعد ذلك من خلال اعادته لبعض العبارات التى يتفوه بها المسترشد وذلك على مسمع منه . ويجب على المرشد النفسى أن يراعى عددا من القواعد الهامة التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند استخدام فنية الانصات هى : (١) الانصات الى النقاط الهامة حول الذات ، (٢) الانصات الى النقاط المتكررة فى حديث المسترشد ، (٣) الانصات خلال فترة كافية من الزمن ، (٤) الانصات بايجابية لفظية ، (٥) الانصات بايجابية غير لفظية .

وتتميز فنية اعادة العبارات بتكرار المضمون الاساسى لتواصل المسترشد اللفظى مع المرشد النفسى، متضمنة المعنى الكلى لعباراته ان لم تكن متضمنة نفس الكلمات التى احتوتها تلك العبارات. ويعتبر تكرار عبارات المسترشد كما هى وترديد كلماتها دون تغيير لأى حرف فيها من أهم الطرق المستخدمة لهذه الفنية لانها تعتبر بمثابة صدى مدو لكل ما يقوله المسترشد مما يشجعه

على الاستمرار في الكلام والاسترسال فيه ·وتوجد عدة طرق يمكن أن تستخدم هذه الفنية على أساسها هى : (١) اعادة عبارات المسترشد بدون تغيير حيث تتميز بأن يكرر المرشد ماقاله المسترشد بالنص والحرف لا مبدل لكلماته ، (٢) اعادة عبارات المسترشد مع تغيير ضمير المتكلم حيث تتميز بان يكرر المرشد عبارات المسترشد دون تغيير لأية كلمة فيها ماعدا تغيير الضمير فقط حيث يغير ضمير المتكلم الى ضمير المخاطب ، (٣) اعـادة الاجزاء الهامة من عببارات المسترشد حيث تتميز بأن يتجاهل المرشد أغلب كلمات المسترشد التى تتضمنها عباراته مؤكدا على الاجزاء الهامة منها فقط ، (٤) اعـادة عبارات المسترشد على شكل تلخيص مركز حيث تتميز بعرض ملخص لماقاله المسترشد ولما شعر به ·

وتعتبر فنية الانعكاس بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد أحاسيس المسترشد وتعبيراته وانفعالاته ، ماظهر منها وما بطن ، سواء عبر عنهـا بصراحة أو أخفاها ، وذلك حتى يرى المسترشد نفسه وكأنه فى مرآة عاكسة لما يتضمنه تواصله اللفظى وغير اللفظى مع المرشد النفسى ·ويواجه استخدام فنيـة الانعكاس صعوبات مركبة تتضمن : (١) الاستجابة المنعكسة لتواصل المسترشد اللفظى وغير اللفظى مع المرشد النفسى ، (٢) معنى التهديد لا من المسترشد اذا استخدمت فى وقت لا يتناسب مع استعداد المسترشد لتقبلها ، (٣) الانصات الحاد المرهف والتعاطف الوجدانى العميق من جانب المرشد للمسترشد ، (٤) التعرف على مشاعر المسترشد الدفينة واتجاهاته السليمة وغير السليمة ، (٥) عدم التخمين والافتراض والزعم من جانب المرشد حول ما يقوله المسترشد · وتهدف فنية الانعكاس الى المحافظة على افكار المسترشد المتدفقة وتنقيتها من شوائبها ،ومساعـدته على ترجمتها الى سـلوك سوى يمارسه بارتياح ورضاء نفسى وفقا لنظام القيم السائد فى المجتمع الذى يعيش فيه · ويجب على المرشد النفسى أن يراعى الفروق الجوهـرية بين فنيتى اعادة العبارات والانعكاس حيث تتضمن فنية اعادة العبارات تكرار مايقوله المسترشد بأية طريقة من طرقها المشار اليها فى هذا الفصل ، بينما تتضمن فنية الانعكاس رد ما يقوله المسترشد بصياغة من المرشد · وتركز فنية أعادة العبارات على الاطار المرجعى الخارجى للمسترشد ، بينما تركـز فنيـة الانعكاس على الاطار المرجعى الداخلى له · وتوصف فنية اعادة العبارات بانها صدى لحالة المسترشد ، بينما توصف فنية الانعكاس بانها المرآة العاكسة لها· ويمكن للمرشد النفسى أن يستخدم فنية الانعكاس على مستويين اثنين هما : (١) المستوى السطحى الظاهرى ، (٢) المستوى العميق المختفى ،

مع ملاحظة استخدام كلمات معينة مثل (تشعر) ، (تعتقد) ، (تظن) ، (ترى) ، ... مع ضمير المخاطب (أنت) .

وتعتبر فنيـة الايضاح بمثابة تغـذية رجعية مباشرة من جانب المرشد للمسترشد لتوضيح بعض النقـاط التى قد تكون غامضة وغـير مفهومة فى المناقشة التى تدور بينهما خلال المقابلة الارشادية . وتهدف فنية الايضـاح الى تدعيم الاستجابة التلقائية من المرشد للمسترشد اذا حـدث أى توتر فى التواصل بينهما عندما لايفهم أحدهما مايقوله الآخر،وعندما يعجز الطرفان عن فهم مايدور فى المناقشة بينهما . ويجب على المرشد النفسى ان يراعى عدة قواعد هامة عند استخدام فنية الايضاح هى : (١) أن تكون كلمـاته بسيطة، (٢) أن يكون تفسيره ميسرا، (٣) أن يكون متسامحا مع المسترشد، (٤) أن يكون متمتعا بالثقة فى نفسه . وتستخدم فنية الايضاح وفقا لاتجاهين أساسيين هما : (١) الاتجاه الايضاحى للمرشـد النفسى ، (٢) الاتجـاه الايضاحى للمسترشد .

تمـارين للمناقشـة

أولا : «تتميز فنية رد الفعل بكونها استجابية بطبيعتها» .

■ ناقش هذه العبارة .

ثانيا : «اقترح مايرز ومايرز عددا من الانماط المختلفة للصمت» .

■ اسرد هذه الانماط بشىء من التفصيل .

ثالثا : قد يفرض الصمت نفسه على المرشد والمسترشد دون تدخل أيهما.

■ اشرح هذه العبارات مع ذكر امثلة توضيحية على ذلك .

رابعا : على المرشد الجيد أن يدرك متى وكيف يستخدم فنية الصمت .

■ بين الفائدة التى تضمنتها هذه العبارة ، موضحا الاهداف التى يمكن ان تحققها فنية الصمت من جانب المرشد النفسى .

خامسا : يلوذ المسترشد بالصمت كثيرا لاسباب مختلفة ومتباينة .

■ تناول هذه الاسباب بشىء من التفصيل .

سادسا : «اجمع جمهور الكتاب والمؤلفين وكذلك الممارسين لمهنة الارشاد والعلاج النفسى على اهمية استخدام فنية الانصات» .

■ تكلم عن هذه الاهمية بالتفصيل .

سابعا : «الانصات الجيد الممزوج بالفهم العميق يحقق اهدافا هامة» .

■ اذكر هذه الاهداف الهامة .

ثامنا : «يواجه استخدام فنية الانصات صعوبات قد يتعذر التغلب عليها من قبل المرشد النفسى المبتدىء فى ممارسة مهنة الارشاد والعلاج النفسى» .

■ اشرح هذه الصعوبات بالتفصيل .

تاسعا : يسهم الانصات التعاطفى فى تدعيم التواصل بين المرشد والمسترشد

■ كيف يكون ذلك ؟ ■ استشهد بامثلة توضيحية تؤكد اجابتك .

عاشرا : ما المقصود بالانصات النشط ؟

■ اضرب أمثلة توضيحية على الانصات النشط .

حادى عشر : «تتصف مرحلة الانصات الانتقادى بكونها سلبية بطبيعتها»

■ لماذا تعتبر هذه المرحلة سلبية ؟

■ اذكر الحالات التى يمكن أن يستخدم فيها المرشد النفسى الانصات الانتقادى ، مع ذكر مثال واحد لكل حالة على سبيل التوضيح .

ثانى عشر : يتدرب المرشد على الانصات الجيد عبر مرحلتين أساسيتين .

■ استعرض الفروق الواضحة بين هاتين المرحلتين بشىء من التفصيل .

ثالث عشر : اكتب حوارا بين المرشد والمسترشد يدل على استخدام الانصات الى النقاط الهامة حول الذات ، موضحا طبيعة هذه القاعدة من الانصات .

رابع عشر : استعرض حوارا بين المرشد والمسترشد يستخدم قاعدة الانصات الى النقاط المتكررة فى حديث المسترشد مبينا خصائص هذه القاعدة .

خامس عشر : قارن بين قاعدتى الانصات بايجابية لفظية وايجابية غير لفظية من حيث طبيعة كل منها ، والمؤشرات التى تدل عليها .

سادس عشر : «تتميز فنية اعادة العبارات بوجود عدة طرق يمكن للمرشد أن يستخدمها جميعا أو أى منها حسب الحالة التى يتعامل معها» .

■ ماهى مميزات كل طريقة من هذه الطرق ؟

■ اضرب أمثلة توضيحية لكل طريقة منها .

سابع عشر : «تعتبر فنية الانعكاس بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد مشاعر المسترشد وأحاسيسه» .

■ ناقش هذه العبارة مع توضيح الهدف من هذه الفنية .

ثامن عشر : «يواجه استخدام فنية الانعكاس صعوبات مركبة تجعلها أكثر تعقيدا من الفنيات الاخرى» .

■ استعرض هذه الفنيات بشىء من التفصيل

تاسع عشر : «توجد فروق جوهرية بين فنيتى اعادة العبارات والانعكاس يجب ان تؤخذ فى الاعتبار عند ممارسة أى منها»

■ بين هذه الفروق مع ضرب الامثلة اللازمة .

عشرون : قارن بين مستويات فنية الانعكاس ، وفقا لما تتميز به كل منها ، مستشهدا بما يتناسب من الامثلة المدعمة لاجابتك .

واحد وعشرون : ما المقصود بفنية الايضاح ، وما الهدف منها ؟

اثنان وعشرون : تكلم عن القواعد العامة التى يجب أن يراعيها المرشد النفسى عند استخدام فنية الايضاح .

ثلاث وعشرون : ما المقصود بالاتجاه الايضاحى للمرشد مع ذكر أمثلة ؟

أربع وعشرون : ما المقصود بالاتجاه الايضاحى للمسترشد مع ذكر أمثلة ؟

الفصل الرابع عشر

فنيـات التفاعل

INTERACTION TECHNIQUE

- فنية التفسير .
- فنية الايحاء .
- فنية التغذية الرجعية .
- الخـــــلاصة .
- تمارين للمناقشة .

فطرت الطبيعة البشرية على كونها تميل الى التفاعل مع غيرها حيث تستمد وجودها ، وتحفظ استمرارها ، وتدعم اتزانها من خلال عمليات التفاعل المستمرة مع الآخرين . ولا يعقل أن يعيش فرد ما فى عزلة تامة منفردا بنفسه فى برج عاجى بعيدا عن البشر دون أن يتصل بهم عن قرب ولا عن بعد ، ودون أن يتفاعل معهم على اى مستوى . وقد حث الدين الاسلامى الحنيف على تفاعل الفرد المسلم مع الآخرين والا يبتعد عنهم الا اذا كان منهم أهل سوء ومفسدة. وخلق الله تعالى الناس على فطرة التفاعل الخير بينهم بما يفيدهم ويقوى الروابط الخلقية السليمة التى تدعم تواصلهم الجيد مع بعضهم . وقال الله تعالى فى سورة الحجرات وهو أصدق القائلين ، الآية (١٣) : «يا أيها الناس انا خلقناكم من ذكر وانثى وجعلناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا ان اكرمكم عند الله اتقاكم ان الله عليم خبير» صدق الله العظيم . وكان كرما من الله ومنة على الناس كافة وعلى المؤمنين خاصة إذ حدد سمات التفاعل الجيد ، التفاعل المثمر البناء بما يرضى الله ورسوله ﷺ ويرضى المؤمنين ، حيث وصفها عز وجل فى نفس السورة الشريفة (الحجرات) فى الآيات البينات (١٠ ، ١١ ، ١٢) ممهدا بها للتاكيد السماوى على ضرورة وأهمية التفاعل الايجابى بين البشر : «انما المؤمنون اخوة فاصلحوا بين أخويكم واتقوا الله لعلكم ترحمون ، يا أيها الذين آمنوا لا يسخر قوم من قوم عسى أن يكونوا خيرا منهم ولا نساء من نساء عسى أن يكن خيرا منهن ولا تلمزوا انفسكم ولا تنابزوا بالألقاب بئس الاسم الفسوق بعد الايمان ومن لم يتب فاولئك هم الظالمون ، يا أيها الذين آمنوا اجتنبوا كثيرا من الظن أن بعض الظن اثم ولا تجسسوا ولا يغتب بعضكم بعضا أيحب أحدكم أن ياكل لحم أخيه ميتا فكرهتموه واتقوا الله ان الله تواب رحيم» صدق الله العظيم . وحث رسول الله ﷺ على ألا يتباغض الناس والا ينقطعوا عن بعضهم ، وأن يكون تفاعلهم مع بعضهم من أجل الخير وفى اطار من المصالحة والمحبة . قال رسول الله ﷺ : «لا تباغضوا ، ولا تحاسدوا ولا تدابروا ، ولا تقاطعوا ، وكونوا عباد الله اخوانا ، ولا يحل لمسلم أن يهجر اخاه فوق ثلاث» متفق عليه . وعن أبى هريرة رضى الله عنه أن رسول الله ﷺ قال : «تفتح أبواب الجنة يوم الاثنين ويوم الخميس فيغفر لكل عبد لا يشرك بالله شيئا ، الا رجلا كانت بينه وبين أخيه شحناء ، فيقال : انظروا هذين حتى يصطلحا ! انظروا هذين حتى يصطلحا !» رواه مسلم .

وسرد الامام أبو ذكريا يحيى بن شرف النووى سمات التفاعل الجيد بين الناس على أنه يتميز باجتماعهم من أجل الخير ، ومن أجل زيارة المريض، ومن أجل حضور جنائز بعضهم البعض ، ومن أجل مواساة المحتاجين منهم، ومن أجل ارشاد جاهلهم ، وغير ذلك من أجل مصالحهم بما فيها من أمر بمعروف ونهى عن منكر ٠

وعلى الرغم أن مشاعر الفرد تكمن فى أعماق نفسه الا انها تنعكس على انفعالاته الموجهة نحو الآخرين،فان كانت مشاعره ايجابية فانه يقبل عليهم متفاعلا معهم بما يرضيهم وبما ترتاح له نفسه وتستقر ٠ وان كانت مشاعره سلبية فانه يعرض عنهم غير متفاعل معهم مما ينفرهم منه ، ومما تضطرب له نفسه فتهتز٠وقد تنعكس مشاعره السلبية على شكل تفاعل عدوانى موجه نحوهم مما يعقد التواصل بينهم ، فيتسبب فى رد فعل مماثل مضادا لاتجاهه فى تفاعلهم معه ٠ وتلعب البيئة دورا كبيرا فى تكون هذه المشاعر ، أيجابية كانت أم سلبية حيث ترتد خبرات الفرد السارة أو الضارة على تفاعله مع الناس ٠ ومن ثم ، فان عمل المرشد النفسى الاساسى فى المقابلات التشخيصية والعلاجية يركز على هذه الفطرة التى تعتبر خيرة بطبيعتها فى شخصية المسترشد بما تتصف به من تفاعل ايجابى يمارسه مع الناس ويبديه نحوهم بصورة عامة ومع المرشد النفسى بصفة خاصة فيستثمرها بأن يحررها من كمونها فى أعماقه ، وينقيها من سلبياتها وشوائبها التى وصمت تفاعلاته ، وذلك بما يفيد فى تنمية شخصيته وتطويرها ، وبما يفيد فى بلورة آتجاهاته وتصحيحها ، وبما يفيد تعدل سلوكياته وتدعيمها،حتى تسترد هذه الفطرة الخيرة فى النهاية سماتها الطبيعية،وتعود الى تفاعلها الايجابى مع الناس٠

وبناء عليه ، فان المرشد النفسى يستخدم فنيات التفاعل لما تتميز به من صفات تجعلها فنيات وسيطة تعمل على تسهيل وتيسير مهمته فى تحرير الطبيعة الخيرة للتفاعل من معقلها وتنقيتها وبلورتها واطلاقها مما يعدم التواصل الجيد بينه وبين المسترشد بصفة خاصة،وبين المسترشد وبين الناس بصورة عامة ٠ لذلك ، فاننا ننصح بعدم استخدام هذه الفنيات فى المقابلة الابتدائية ولا فى المقابلات الاولية التى تليها مباشر ولاسيما اذا كان المرشد النفسى غير متمرس فى عمله ، ويفتقر الى الخبرة الجيدة فى ادارة المقابلات الارشادية٠ولكننا نرى أنه لا مانع من استخدامها فى بداية المقابلات الارشادية اذا كانت هنالك علاقة انسانية مسبقة بين المرشد والمسترشد مما يجعل تعاملهما مع بعضهما على مستوى من الاستقرار المتبادل حيث يمكن لأى منهما أن ينفتح على نفسه فيدلى بما لديه من معلومات وهو مقتنع بتقبلها من الآخر لتوفر الثقة الكبيرة والفهم العميق بينهما ٠

ويتأثر التفاعل بين المسترشد والمرشد بعدد من العوامل الهامة التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان خلال تعاملهما فى المقابلة الارشادية هى :

(١) مفهوم الذات Self - Concept :

اذا كان المسترشد متأكدا من قدرته على الاستمرار فى المقابلة الارشادية ، مدركا لنفسه وأبعادها ، متفهما لذاته وخصائصها ، فان ذلك سيقلل من شعوره بالخوف مما يدور بينه وبين المرشد وبالتالى سيكون أكثر انفتاحا على نفسه ، وأكثر تقبلا لاستفساراته مما يدعم تفاعلهما ويستثمره فى تنمية شخصية المسترشد وتطورها .

(٢) مشاعر المسترشد Counselee's Perception :

عندما يشعر المسترشد بالارتياح فى التفاعل مع المرشد ، وعندما يكتسب منه خبرات سارة فى مقابلاته الابتدائية ، والأولية لها ، فانه سيحبه ويقبل عليه دون أى عائق يحو لبين تجاذبهما لأطراف الحديث ، مما يجعله أكثر تفاعلا معه واقبالا عليه .

(٣) الدافعية Motivation :

يجب أن يشعر المسترشد بأن شيئا ما بداخله يحركه ويدفعه الى حضور المقابلات الارشادية والانتظام فيها ، وانه يميل بمحض ارادته الى الادلاء بما لديه من معلومات دون أن يكون مجبرا على ذلك . لذلك فان المرشد النفسى الجيد يعرف كيف ومتى ومع من ، من المسترشدين يمكنه أن ينشد الدافعية حتى يدعم التفاعل .

تنشيط التفاعل Activating the Interaction :

يمكن للمرشد النفسى أن ينشط التفاعل بينه وبين المسترشد خلال المقابلات الارشادية التى ينتظم فيها الطرفان اذا راعى عددا من الاعتبارات الهامة التى يستطيع بها أن يجذب انتباه المسترشد ويستحوز على مشاعره ويحول اتجاهاته نحوه بما يمكن أن يدعم التفاعل بينهما . وهذه الاعتبارات سنسردها على النحو التالى :

أولا : يجب على المرشد النفسى أن يكون صادقا فيما يقوله ، أمينا على ما يسمعه مستقيما فيما يفعله ، وبشوشا ومهذبا فى تعامله مع المسترشد ، والا يكون فظا غليظ القلب معه حتى وان قوبل منه بالفتور والاعراض ، بالمقاومة والانسحاب ، أو بالهجوم والعدوان .

ثانيا : يجب على المرشد النفسى ان يكون لبقا فى حديثه ، رقيقا فى

صوته ، جذابا فى عرض استفساراته وتساؤلاته على المسترشد ، وأن يدعوه الى الاجابة عنها بالحكمة والابتسامة الدافئة ، وأن يشجعه على المناقشة معه باللين والقول الطيب حتى يقبل عليه وينفتح على نفسه ويخبره بكل ما لديه .

ثالثا : يجب على المرشد النفسى أن يكون واعيا تماما بالخصائص الشخصية لكل مسترشد يتعامل معه لأنها تختلف من فرد لآخر ، حتى يمكن التعامل مع كل شخص على أساسها ، مدركا ما يفرحه وما يغضبه ، ما يرتضيه وما يرفضه ، ما يثيره وما يمكن أن يهدئه .

رابعا : على المرشد النفسى أن يكون ملما الماما كاملا بكيفية استخدام الفنيات المختلفة التى تسهم الى حد كبير فى تنشيط التفاعل بينه وبين المسترشد ، وفى تدعيمه لدرجة تدفعهما الى تحقيق التواصل الجيد بينهما مما يؤدى الى تنمية شخصية المسترشد وتطويرها . وتشتمل هذه الفنيات على فنية التفسير (interpretation) فنية الايحاء (leading) فنية الربط (linking) ، وفنية التدعيم (Supporting) وسوف نكتفى فى هذا الفصل بعرض فنية التفسير ، فنية الايحاء ، والتغذية الرجعية .

فنية التفسير
TECHNIQUE OF INTERPRETATION

يستخدم المرشد النفسى فنية التفسير فى المراحل الأخيرة من العملية الارشادية الكلية بعد أن يثق فيه المسترشد ثقة كبيرة تجعله يتقبل منه كل أفكاره ومرئياته حول حالته ، وفيما يتعلق بسلوكياته ، وذلك من اطار المرشد المرجعى وليس من اطار المسترشد المرجعى كما هو الحال فى فنية الانعكاس حيث يرد المرشد للمسترشد كل مايفهمه منه من خلال رؤيته هو لحالته وليس من خلال رؤية المسترشد لذاته . ويلعب المرشد النفسى دورا رئيسيا بهذه الفنية لاثبات وجوده فى المقابلة الارشادية حيث يدلى بمرئياته وبنظرته الثاقبة حول ما يشعر به نحو المسترشد ، وفيما يتعلق بحالته وسلوكه . وينقلب الوضع بهذه الفنية حيث يتحدث المرشد بينما يصمت المسترشد وينصت . ويرى لويس (Lewis, 1970) ضرورة التحفظ عند استخدام هذه الفنية لأنها قد تجرف المرشد بعيدا عما هو متوقع منه لذلك وصفت هذه الفنية بأنها جدلية .

أهمية فنية التفسير The Importance of Interpreting Technique :

يساعد استخدام فنية التفسير المسترشد على أن يدرك ويعى أى مفاهيم

قد تكون غامضة عليه ، اى مشاعر قد تكون غائرة فى أعماقه ، وأى سلوك قد لا يكون له مبررا فى احداثه . ويرى يالوم (Yalom, 1975) أهمية خاصة فى استخدام فنية التفسير حيث أنها تساعد المسترشد على أن يرى الاسلوب الذى يستخدم به حيلة الدفاعية (defense mechanisms) مثل الاسقاط (projection) أو النقل (displacement) أو انها تساعده فى التعرف على الاعراض التى تدل على سلوكه غير السوى . ويرى افرسوالد (Averswald 1974) ان استخدام فنية التفسير يبنى جزءا كبيرا من المرجع الذاتى للمسترشد مما يؤثر على استجاباته الى المرشد بايجابية اكثر مما تؤثر فنية اعادة العبارات . وبناء عليه ، يمكن القول بأن فنية التفسير يمكن أن تساعد المسترشد على أن يفهم نفسه ويطور ادراكه لذاته وذلك لما تمده به من رؤية منعشة لدوافعه وسلوكياته .

وتستخدم فنية التفسير كفنية اساسية فى تحليل التداعى الحر (Free association) ، والاحلام (dreams) ، والمقاومات (resistances) ، والطرح (transference) حيث أنها تعتبر الدعامة الاساسية فى فنيات الاتجاه النفسى التحليلى (Psychoanalytical approach) ويرى موساك (Mosak, 1979) أن المعالج النفسى الذى ينتمى لاتجاه ادلر (Adler) فى الارشاد والعلاج النفسى يمكن أن يظهر الاستبصار الداخلى للمسترشد على السطح عند استخدام فنية التفسير . وأضاف موساك (Mosak, 1979) أن المعالج النفسى باستخدام فنية التفسير فانه يركز على الغرض من سلوك المسترشد اكثر مما يركز على المسببات له ، ويركز على تحركاته اكثر مما يركز على خصائصها ، مما يجعله يرى نفسه برؤية المرشد فيما يتعلق بطريقة تكيفه مع ظروف الحياة التى يعيشها ويحياها .

اعتبارات هامة Important Considerations :

يجب على المرشد النفسى أن يراعى عدة اعتبارات هامة عند استخدام فنية التفسير حتى يمكن لها أن تؤتى ثمارها ، وحتى يمكن لها أن تحقق أهدافها بالكفاءة المرجوة منها ، ويقع على المرشد النفسى العبء الاكبر فى مساعدة المسترشد على تقبله لهذه الفنية واستجابته لها مما يدعم استخدامها ويحقق نجاحها . وفيما يلى عدد من هذه الاعتبارات نسردها على النحو التالى :

أولا ـ التدرج The graduation :

لما كانت فنية التفسير تساعد الفرد على أن يتعلم كل ما يتعلق بحالته وأن يفهم كل ما يتصل بذاته ، لذلك يجب أن تستخدم هذه الفنية على خطوات تمهيدية ى تهيىء المسترشد لأن يقبل التفسير من المرشد حول

ما قد يكون غامضا عليه تدريجيا ، بحيث يبتدىء المرشد بتفسير المعلومات البسيطة القريبة نوعا ما الى الذهن متدرجا بالمسترشد الى نفسير المعلومات العميقة البعيدة عنه ٠ ومن ثم ، فان كل خطوة من خطوات التفسير تؤدى الى تفسير الخطوة التالية ، وكل معلومة مفسرة تسهم فى تسهيل تفسير المعلومة الأخرى ٠

ثانيا ـ التوقيت Timing :

يتوقف التوقيت المناسب لاستخدام فنية التفسير على مدى استعداد المسترشد لتقبلها ، لأنه سيرفضها ان فرضت عليه فى وقت لم يكن متهيئا لاستقبالها ٠ لذلك يجب أن يقدم التفسير المناسب للمسترشد عندما يريد أن يشبع به حاجة ملحة ٠ ومن ثم يجب على المرشد النفسى أن يقدم التفسير اللازم لأية معلومة لم يستطع المسترشد استيعابها ، ولم يستطع أن يتوصل الى معرفتها بنفسه مما يجعله فى حاجة ملحة الى تفسيرها ليزيد من فهمه لذاته ٠ وبالتالى ، يجب ان ينسق توقيت التفسير مع مستوى الفهم الذاتى للمسترشد الذى يدفعه لتقبله بارتياح وترحيب ٠

ثالثا ـ الدقة Accuracy :

يجب أن يكون التفسير الذى يقدمه المرشد للمسترشد حول أية معلومة يحتاج الى تفسيرها متميزا بالصدق والصحة والدقة ٠ فلا يعقل أن يقدم المرشد النفسى تفسيرا زائفا أو مغاليا فيه ، كما لا يعقل أن يقدم تفسيرا لا أساس له من الصحة ٠ لذلك يجب على المرشد النفسى ألا يقدم تفسيرا حول أية معلومة من نسج خياله ، وألا يكون مبنيا على أحلام اليقظة ، وألا يستند الى مزاعم وافتراضات ٠ ومن ثم ، يجب على المرشد النفسى أن يكون تفسيره موضوعيا ، منزها عن الهوى الشخصى ، غير متطرف به وغير منحاز بحيث يكون تفسيره صحيحا ومضبوطا ودقيقا فى مضمونه ومحتواه ٠

رابعا ـ التوصيل Delivery :

ان لم يصل التفسير الى المسترشد لسبب ما ، فلن يكون هناك نفعا يرجى منه حتى لو تدرج به المرشد فى الوقت المناسب وبالدقة المطلوبة ٠ فقد يتميز تفسير المرشد بالتدرج السليم وبالتوقيت المضبوط وبالدقة المتناهية ، ولكن المرشد قد يكون غير قادر على أن يوصل هذا التفسير الى المسترشد ، وبالتالى لن يستفيد منه وكأنه هشيم تذره الرياح قبل أن يجمعه ٠ ولعل رجال التربية وعلم النفس يدركون تماما أن هناك نفرا من المدرسين يملكون من المعلومات ما يجعلهم يتفوقون بها على غيرهم من زملائهم ، ولكنهم

عاجزون عن توصيل هذه المعلومات الى تلاميذهم · كما ان هناك نفرا من المرشدين النفسيين المؤهلين على أرقى المستويات ولكنهم عاجزون على توصيل ما تعلموه من فنيات ومهارات الى المسترشدين ·

ويتوقف التوصيل الجيد للتفسير على اللغة واللهجةوالنغمة التى يستخدمها المرشدفىنقل تفسيره الى المسترشد ، حيث يتطلب منه لغة سليمة ، لهجة واضحة ، ونغمة متغيرة متميزة حتى لا يشرد عنه المسترشد وحتى لا ينام منه·ان حديث المرشد الشيق بما يمتاز به من رقة فى الصوت،وسلامة فى النطق ، وتلون فى النبرة يجذب المسترشد الى الاستماع اليه ، ويجعله أكثر اهتماما بتلقى كل ما يصله من المرشد ، وبالتالى يكون توصيله جيدا ، محققا لأهدافه ·

خامسا ـ الاتفاق Agreement :

يجب على المرشد النفسى أن يكون حذرا عندما يستخدم فنية التفسير ، فعليه أن ينقيها من أية شوائب ممثلة فى لوم وتوبيخ ، أو نقد وتجريح · لذلك ، يقع على عاتقه قبل أن يشرع فى استخدام هذه الفنية ان يعقد اتفاقا مع المسترشد ، متضمنا الاهداف الاساسية للتفسير ، وموضحا له أنه لا يقصد به النيل من شخصيته ، ولا المس بكرامته ، وأنه من الافضل للمسترشد ألا يستجيب للتفسير باى نوع من الاستجابات السلبية الممثلة فى الهروب أو الانسحاب ، أو المقاومة أو الدفاع ، أو العدوان لأنه ليس محل اتهام ولا موضع نقد ، انما هو المستفيد الاول والاخير من هذه الفنية بما يتلقاه من معلومات مفسرة ميسرة حول حالته · ومن ثم ، يجب على المسترشد أن يستجيب ايجابيا للتفسير وأن يتخذ دورا فعالافىالحوار والمناقشة الموضوع حول حالته سائلا ومستوضحا ومستفسرا بلا حساسيات قد تتسبب فى نتائج عكسية تؤثر على تطور حالته · ويستطيع المرشد النفسى عن طريق هذا الاتفاق أن يامن اى رد فعل عكسى من المسترشد ، وأن يضمن الجو الملائم الذى يمكن أن يقدم فيه تفسيره لأية معلومة يحتاج المسترشد الى تفسيرها بلا تحديات ولا عراقيل ·

الفروق الاساسية بين فنيتى الانعكاس والتفسير :

تنتمى فنيةالانعكاسالى فنيات رد الفعل لانها فنية استجابية بطبيعتها يستجيب بها المرشد الى المسترشد · ويرى المسترشد نفسه خلالها لأنها تعكس ما يحاول اخفاءه بين عباراته وخلف كلماته ، وذلك من اطاره المرجعى الداخلى دون أن يكون للمرشد أية بصمات عليها · ولما كانت فنية الانعكاس

تركز على المشاعر الدفينة الغائرة فى اعماق المسترشد ، محاولة انتشالها لتطفو على السطح أمامه ، فانها تستخدم بصفة أساسية فى الاتجاه المتمركز حول العميل (the client - centered approach) . يستخدم المرشد النفسى الذى ينتمى الى هذا الاتجاه فنية الانعكاس ،مركزا على العناصر التشخيصية التى تبدو فى حديث المسترشد حتى يساعده على رؤيتها بعمق أكثر ،متخطيا البعد السطحى لمعناها لكى يفهم ما تتضمنه من مشاعر وأحاسيس ، مما يزيد من ادراكه لذاته بناء على انعكاسها فى رؤيته بوضوح . ان استخدام فنية الانعكاس بواسطة المرشد النفسى المتمركز حول العميل يؤكد على أن المسئولية العلاجية تقع على عاتق المسترشد وحده دون تدخل منه (لماذا ؟) .

تنتمى فنية التفسير الى فنيات التفاعل لأنها فنية نشطة (active) بطبيعتها ، يستخدمها المرشد النفسى لتنشيط التفاعل بينه وبين المسترشد لما تحدثه من آثار تسهم فى تحريك المسترشد فى المناقشة ، وفى اتخاذه دورا ايجابيا فيها .ولما كانت فنية التفسير تركز على انفعالات المسترشد وسلوكياته ، محاولة تفسير مسبباتها بوساطة المرشد النفسى من خلال اطاره المرجعى ، فانها تستخدم بصفة أساسية فى اتجاه التحليل النفسى (the Psychoanalytic approach) . يستخدم المرشد النفسى الذى ينتمى الى هذا الاتجاه فنية التفسير ، مركزا على انفعالات المسترشد وسلوكياته ، محاولاً ايجاد تفسير معين لكل منها من اطاره المرجعى دون أن يكون للمسترشد أية بصمات عليها .لذلك فهو يعمد دائما الى تفسير الطرح والمقاومة والاحلام ،والتداعى الحر كما يراها هو وكما يفهمها دون أن يكون للمسترشد أى دخل فيها . ان استخدام فنية التفسير بوساطة المرشد النفسى التحليلى يؤكد أن المسئولية العلاجية تقع على عاتقه هو منتزعة من المسترشد .ومما يؤخذ على ممارسة المرشد النفسى التحليلى لهذه الفنية حتى بالنسبة للخبير فى عمله والمتمرس فى مهنته أنه يخطىء فى تفسيره لأى انفعال يبدو على المسترشد أو لأى مظهر يتصف به سلوكه . كما ان هذا الاسلوب يدفع المسترشدالىالاتكالية العلاجية فى تخطى صعوبات تكيفه ، وفى عبور أزماته لاعتماده الكلى على المرشد النفسى فى تفسير مسبباتها دون أن يتخذ أى دور ايجابى فيها .ولكن الاتجاه الجشطالتى(the Gestalt approach) يستثمر هذه الفنية بطريقة أكثر ايجابية حيث يعتمد المرشد النفسىالجشطالتى على المسترشدفىتفسيرالمسبباتلأزماته بطريقته الخاصة من خلال اطاره المرجعى دون أن يكون للمرشد أى دخل فى هذا التفسير الامساعدته ودفعه على الاستمرار فيه بالأسلوب السليم .

ومما هو جدير بالذكر انه يجب على المرشد النفسى سواء استخدم

فنية الانعكاس ، أو فنية التفسير أن يكون حذرا فى استخدام أى منهما ، فلا يبالغ فى استخدامها ، ولا يتطرف بها ، وأن يبتعد كل البعد عن الاستخدام الآلى لأيهما . ومن ثم ، يمكن أن يستثمرا فى مساعدة المسترشد على ارتياد نفسه وفهم ذاته . ويتوقف الاستثمار الجيد لاستخدام أية فنية منهما على خبرة المرشد النفسى وكفاءته المهنية والاتجاه الارشادى العلاجى الذى ينتمى اليه ، واستعداد المسترشد لتقبلها .

أمثلة توضيحية Clarifying Examples:

■ المسترشد : يقولون أن المراة تزاحم الرجل فى رزقه لانها خرجت من بيتها لتمارس مثل ما يقوم به من أعمال . ليس عيبا ان تساهم المراة مع زوجها فى مواجهة ارتفاع مستوى المعيشة الذى يتزايد بشكل مخيف ، مع ثبوت الدخل وتدنى القيمة الشرائية له . وليس عيبا ان تشارك زوجها المسئولية المالية فى توفير مستوى لائق ومحترم لأولادهما يحفظ لهم كرامتهم من الاستجداء .

□ المرشد : أفهم من كلامك أن هناك حملة من النقد واللوم موجهة ضد المراة العاملة .

■ المسترشد : بالرغم أننا متحابان ومتفاهمان ، وبالرغم أن أسرتينا مقتنعتان بكل منا الا أن أسرة خطيبتى تصر على أن ادفع مهرا مرتفعا جدا أعجز تماما عن توفيره بحجة أن أختها الكبرى دفع لها مثل ما يطالبوننى به ، وبحجة أنه لا يجوز أن دفع لها اقل مما دفع لأختها لأنها ليست اقل منها جمالا ولا علما .

□ المرشد:يبدو لى من كلامك أن الامور المالية تقف الآن عقبة فى سبيل اتمام الزواج بينك وبين خطيبتك .

■ المسترشد : يوم الخميس الماضى ، الح على زملائى فى الدراسة أن أذهب معهم لتناول العشاء احتفالا بنهاية الفصل الدراسى . وفوجئت بأنهم يطلبون زجاجات من البيرة ليتناولوها مع العشاء ، وبالطبع انا لم اشاركهم فى احتسائها ، واكتفيت بقليل من العصير مع العشاء . وعندما ذهبت لصلاة الجمعة ، سمعت الخطيب ينهى الناس عن شرب الخمور وبيعها وتداولها وحتى الجلوس فى حضور من يتناولها . لقد تضايقت كثيرا من نفسى ، وحزنت بسبب الجلوس برفقة هؤلاء الزملاء الذين كانوا يحتسون البيرة .

□ المرشد : أرى من كلامك أنك تورطت فى الجلوس مع هؤلاء الزملاء

عندما كانوا يشربون البيرة ، ولكنك ندمت على ذلك عندما سمعت خطبة الجمعة التى كانت تنهى عن شرب الخمور وبيعها وتداولها والجلوس مع من يتناولها .

ملاحظـة هامة :

يجب على المرشد النفسى عند استخدام فنية التفسير أن يردد كلمات معينة فى بداية كل عبارة يرد بها على المسترشد مما يدل على أنه يفسر كلامه من وجهة نظر المرشد ومن اطاره المرجعى ، مسبقة بالتاكيد على ضمير المتكلم مثل : أنا (أرى) ، أنا (أفهم) ، انا (اظن) ، أو : يبدو لى ، يخيل لى ، ... وهكذا .

فنيـة الايحـــاء

TECHNIQUE OF LEADING

يستخدم معظم المرشدين النفسيين فنية الايحاء بطريقة مكثفة للغاية مع اغلب المسترشدين الذين يتعاملون معهم فى كثير من مقابلاتهم الارشادية سواء عن قصد ، أو بغير قصد ، حيث يستخدمها كل منهم بطريقة قد تختلف عن الأخرى ولتحقيق غاية قد تتباين عن غيرها . وللحقيقة نذكر هنا أن بعضا منهم يستخدمها عن فهم ودراية ، وبكفاءة عالية فى موضعها الصحيح ، بينما يستخدمها البعض الآخر دون علم بما هى وعن تقليد أعمى للآخرين . ان الحكمة من استخدامها تكمن فى الكيفية التى تستخدم بها لتحقيق غاية محددة فى الوقت المناسب ، وليست فى الكثرة التى تصف ممارستها دون أى غرض يذكر . ولا يمكن أن توصف فنية الايحاء بأنها وسيلة لتسهيل التواصل بين المرشد والمسترشد فقط ، ولكنها توصف بأنها وسيلة أساسية وفعالة لتحريك المناقشة بينهما فى مسار سلس بلا عائق يحول دون الوصول الى غايتها ، مما ينشط التفاعل الايجابى المثمر البناء بين الطرفين حتى تتحقق الأهداف العامة والخاصة للمقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى .

تعريف الايحـــاء Definition of Leading :

لما كان المفهوم الرئيسى لعملية الارشاد النفسى يكمن فى مساعدة المسترشد على فهم نفسه من خلال علاقة انسانية بينه وبين المرشد مما يستدعى ادارة مناقشة مفتوحة وموجهة بينهما اثناء المقابلة الارشادية ، فان هذه المناقشة قد تصل فى كثير من الاحيان الى طريق مسدود فتصطدم به وتتهشم على مشارف نهايته . ومن ثم ، فان المرشد النفسى اليقظ والمتمرس فى عمله والمتمكن من فنياته يمكن أن يدرك بسرعة ما قد تصل اليه المناقشة بينه وبين المسترشد

من نهاية محتومة غير مطمئنة قد تردهما الاثنان الى حيثما بدآ من جديد.
وبناء عليه ، فان المرشد النفسى الكفء فى عمله يسارع الى انقاذ الموقف وتحويل مجرى المناقشة لتسير فى طريقها بلا عائق تصطدم به ، متفاعلا مع المسترشد بارشاده الى المسار الجديد الذى يجب أن يسلكه فى مناقشته وعرض حالته دون أن يشعر بانه مدفوع اليه ، ولن يتسنى ذلك الا باستخدام فنية الايحاء .

ويعرف البعض فنية الايحاء بانها امتداد لما يتحمله المرشد النفسى من مسئوليات تجاه المقابلة الارشادية فيما يتعلق بالمحتوى والطريقة . ويعرفها آخرون بانها امتداد لما يجب أن يكون عليه تفكير المرشد فى موضع متقدم عن تفكير المسترشد أو فى موضع متاخر عنه ، على ألا يظن البعض بأنها وسيلة للتسابق بين الافكار ، أو أنها نسبة وتناسب بين كمية الحديث الصادر عن كل منهما . ولما كان المرشد النفسى بصورة عامة يحتل مركز الصدارة فى المقابلة الارشادية حيث يتحرك بها من منطلق خبراته وممارسته المهنية فانه يتحمل المسئولية كاملة ولوحده فى الحفاظ عليها من اى اصطدام مع عقل مغلق أو فكر متحجر أو شعور متجمد ، أو راى متصلب قد يتسبب فى تحطيمها وانهيارها ، لأنه على الاقل يدرك ما هو صواب وما هو خطا، يفرق بين ما هو طيب وما هو خبيث، ويعى ما يمكن أن يكون لصالح المسترشد وما قد يصيبه من أذى.
ويرى فريق ثالث أن فنية الايحاء تعنى العمل المثمر لفريق متعاون متكون من المرشد والمسترشد حيث يمثل المرشد مركز الارسال الفكرى لما يبديه من ملاحظات وتعليقات حول سلوك المسترشد ، ويمثل المسترشد مركز المستقبل لكل ما يرد اليه منه تمهيدا لاتخاذ الخطوة التالية فى المناقشة التى يفترض أن تكون مقبولة من الطرفين اثناء المقابلة . ويؤكد فريق آخر بأن فنية الايحاء تستخدم من حيز الحياة الشخصى للمرشد النفسى حيث انه يستثمر اطاره المرجعى فى الايحاء لما يجب أن يقوله المسترشد ، وما يجب أن يفعله ، وفى الايحاء لما يتوقعه منه كرد فعل عن استفساراته وتساؤلاته الموجهة اليه والمطروحة عليه .

اهمية الايحاء The Importance of Leading :

لما كانت الاهمية القصوى من العملية الارشادية تتمثل فى مساعدة الافراد على تخطى صعوبات تكيفهم وعبور ازماتهم بوساطة اشباع حاجاتهم غير المشبعة ، فان استخدام فنية الايحاء من قبل المرشد النفسى بالكيفية السليمة وفى الوقت المناسب تسهم الى حد كبير فى مساعدتهم على الارتقاء بافكارهم وارتياد المجهول فى أنفسهم بعمق وفهم مما يحقق الغاية الكبرى من المقابلات

الارشادية ٠لذلك فان فنية الايحاء تساعد المسترشد على توضيح رؤيته لنفسه وتنقيتها من شوائبها وازدياد استبصاره الداخلى لأعماقها مما يساعده على التفكير المنطقى العقلانى فيما يتعلق بحالته ٠ ويعتبرها البعض بمثابة دعوة مفتوحة للمسترشد للتفكير بعمق وروية حول صعوباته وأزماته دون اخباره بصراحة عن امكانيات عبورها وتخطيها ٠ لذلك فهى من وجهة نظر المؤلف وسيلة هامة وفعالة لمساعدة المسترشد على تنظيم أفكاره وتكوين آرائه وصياغة عباراته التى تعبر عن حالته دون وضع الكلمات فى فمه ٠

عندما يتعرف المرشد النفسى على الاجابات الصحيحة عن الاسئلة التى تستهل بكلمات استفهامية محددة بمتى وكيف يمكنه استخدام فنية الايحاء، ومتى لا يستخدمها على الاطلاق ، فانه يدرك الكثير من فوائدها وأهميتها ولاسيما عندما يستخدمها بذكاء استفهامى ولباقة افظية فى صورة تساؤلات واستفسارات مركزة على جوهر الحالة بطريقة غير مباشرة ٠ وبالتالى فانه يتحرر من عبودية الفنيات المحدودة التى لا تسهم ولا تفيد الا فى نطاق ضيق جدا ،والتى لا يستخدمها المرشد النفسى المبتدىء والحديث فى تخرجه٠

ولما كان معظم المسترشدين قليلى الحيلة ، ومحدودى القدرة على فهم انفسهم وفهم مجتمعهم الذى يحيط بهم ، فان احتياجاتهم للتعامل مع الواقع بأساليب سوية تجعلهم فى حاجة ملحة لتلقى أية مساعدة كانت من المرشد النفسى لكى يأخذ بايديهم نحو الطريق الصحيح ٠ لذلك يستخدم المرشد النفسى فنية الايحاء ليساعدهم على فهم انفسهم ، وللتعرف على مشاعرهم،من أجل تحقيق الادراك الافضل لاحترام ذواتهم ٠ ولكى تتحقق هذه الغاية،فان المرشد النفسى الجيد ، والكفء فى عمله يستخدم هذه الفنية بلباقة تجعله فى موضع الند للند مع المسترشد ، ينصت اليه بتقبل ، يناقشه بموضوعية ، يحترم آراءه وأفكاره التى يطرحها ، يشرح ويفسر له ما قد يكون غامضا عليه ،واخيرا يوحى اليه بما يجب أن يقوله وما يجب أن يفعله ان وجده عاجزا عن الوصول الى حل معقول بنفسه ، مزيلا من طريقه أية عراقيل قد تسد الطريق امام الحرية فى الاختيار الجيد من البدائل المطروحة لعبور أزماته ،وذلك بوساطة الفاظ وكلمات توحى له بالاجابة عناستفساراته الحائرة دون أن يشير صراحة اليها ٠ ولعل الأمثلة الآتية توضح ما نقصده ٠

■ المسترشد : يريد والدى أن يزوجنى من الآنسة (س) لأنها غنية بالرغم انها ليست على قدر كبير من الجمال ، وتصمم والدتى على أن تزوجنى من الآنسة (ص) لأنها ابنة أختها ليس الا ، ويبدو لى أن زميلتى فى العمل الآنسة (ع) تميل الى وترغب فى الارتباط بى ، وصديقى الحميم

الذى أعتبره توأما لروحى يسعده جدا أن أقترن بشقيقته الوحيدة لتدعيم أواصر الصداقة والمحبة بيننا · وفى الحقيقة انا محتار أيهما اختار ؟

(يستفسر المرشد النفسى من المسترشد عن ظروف كل فتاة ذكرها من جميع جوانبها الشخصية والاجتماعية والتربوية ، والمهنية · وبعد ان يجده واقفا فى مفترق الطرق عاجزا عن اتخاذ قرار بنفسه فى اختيار أفضلهن لتكون شريكة حياته ، وبعد أن يدرك المرشد بخبراته العلمية والمهنية أيهن أفضل وانسب له ، يمكن ان يوحى اليه بها بطريق غير مباشر) كما يتضح من الأمثلة الآتية :

□ المرشد النفسى : (١) أرى أن جمال الروح ودماثة الخلق والمستوى التعليمى الراقى بالاضافة الى الحال الميسور ماديا يزكى أية فتاة مهما كانت درجة الجمال التى تتصف بها ·

(٢) على الرغم من دعوة الكثيرين الى الابتعاد عن زواج الاقارب ، الا انه لا يوجد ما يمنع من زواج أى شاب من احدى قريباته ما لم يوجد سبب ما يقلل من شانها سواء أكان متعلقا بالناحية الخلقية أو الناحية التعليمية ، أم الناحية الجمالية ·

(٣) قد يكون زواج الزملاء من الزميلات فى عمل ما وسيلة مضمونة للتفاهم بينهم فى أغلب الأحيان طالما انه لايوجد مايسىء الى الفتاة المرشحة للزواج من أى جانب من الجوانب الشخصية والتربوية والمهنية ·

(٤) اشعر انك ترغب فى توثيق روابط الصداقة بينك وبين صديقك الحميم هذا ، وانك ترجو لو كنت أكثر انتماء لأسرته ·

ويرى فريق من الممارسين لمهنة الارشاد والعلاج النفسى أن فنية الايحاء تمثل الفنية الأم التى تنبثق عنها اغلب الفنيات الأخرى سواء كانت تنتمى لفنيات الفعل أو فنيات رد الفعل او فنيات التفاعل وأكدوا ان اهميتها تكمن فى تحقيق عدد من الفوائد الهامة هى : (١) توضيح مشاعر المسترشد واظهارها باستخدام فنيات الصمت والانصات واعادة العبارات والانعكاس ، (٢) مساعدة المسترشد على فهم ذاته باستخدام فنيات التساؤل والتفسير والتلخيص ، (٣) تدعيم التاكيد على صحة المعلومات المعطاة باستخدام فنيات الحصول عليها من المسترشد ، (٤) الاسهام فى تسهيل الفعل والحركة داخل المقابلة باستخدام فنيات التشجيع والمواجهة ·

أنماط الايحاء Types of Leading :

أولا ـ الايحاء المبكر Early Leading :

نستخدم فنية الايحاء فى بعض الاحيان فى الأوقات المبكرة للمقـابلة الارشادية ، ويعنى مفهوم التبكير المراحل المبكرة فى المقابلة الواحدة الممثلة فى مرحلة الافتتاح ، أو من بداية مرحلة البناء الى قبيل منتصفها ٠ ويعنى مفهوم التبكير أيضا الترتيب الزمنى للمقابلات الارشادية الذى يتمثـل فى المقابلة الابتدائية وما يليها من مقابلات مباشرة الى المقابلة الثالثة ولاسيما اذا كانت فترة الارشاد والعلاج النفسى للمسترشد ستمتد وستطول مستغرقة عددا كثيرا من المقابلات ، وذلك من أجل تحريك المسترشد للتفاعل مع المرشد ٠ وفيما يلى عدد من النماذج على الايحاء المبكر نورده على النحو التالى :

(١) الافتتـــاح Oppening :

□ المرشد النفسى : ما الذى تفعله حيـال هذه الصعوبات اذا أمكنك الاختيار ؟

ـ ماذا يدور الآن فى ذهنك ؟

ـ من أين تريد أن نبدأ ؟

ـ ليتك تخبرنى عن أى جديد منذ آخر مقابلة لنا ؟

(٢) عرض الحـالة Presenting the Case :

□ المرشد النفسى : ما الذى يبدو فى نظرك سببا فى عدم ارتيـاحك ؟

ـ ما الذى تعتقد بانه يسبب لك الحيرة فى أمرك ؟

ـ ما الحالة التى تعانى منها ؟

ـ ليتك تخبرنى اكثر عن حالتك ؟

ثانيا ـ الايحاء الارتيادى Exploratory Leading :

يستخدم المرشـد النفسى فنية الايحـاء من اجل مساعدة المسترشد على ارتياد المجهول فى نفسه واكتشاف مكنونها والتبصر بمكوناتها ومحتوياتها مما يجعله يختبر أفكاره ومشاعره بوساطة استبصاره الداخلى حول صعوبات تكيفه وحول العوامل المسببة لها ٠ وفيما يلى عدد من النماذج على الايحاء الارتيادى نورده على النحو التالى :

(١) تقدير الذات Appraisal of Self :

□ المرشد النفسى : ماذا ترى فى نتائج الاختبارات التى أجريت عليك ؟

ـ ماذا تشعر حول ما أظهرته هذه النتائج ؟

ـ كيف يبدو لك تفسير هذه النتائج ؟

ـ ماذا تعتقد بأنه الأفضل لك ؟

(٢) الافتراضات The Hypothesis :

□ المرشد النفسى : كيف يمكن لفرد ما أن يتغلب على هذه الصعوبات؟

ـ ما الذى تفعله حيال هذه الصعوبات اذا أمكنك الاختيار ؟

ـ ماذا سيكون رد فعلك فى مواجهة هذه الأزمة ؟

ـ ما الذى يجعلك تعتقد بأنه لا يوجد من يحبك ؟

ثالثا ـ الايحاء التكاملى Integrative Leading :

يستخدم المرشد النفسى فنية الايحاء من أجل مساعدة المسترشد على تجميع أفكاره وترتيبها فى صورة متكاملة بحيث تعطى معانى مفيدة تدل على حالته بوضوح ، وتدل على ما وصل اليه من فهم لنفسه ومن استبصار لذاته .ويمكن أن يستخدم أحد النماذج الآتية لتحقيق هذه الغاية على النحو الذى سنورده فيما يلى :

(١) التكامل Integration :

□ المرشد النفسى : كيف يمكنك تفسير ذلك بنفسك ؟

ـ كيف يمكنك ربط ماقلته الآن بالافكارالتى طرحتها فى المقابلةالسابقة؟

ـ ليتك تعطينى معانى متكاملة لما تطرحه الآن من أفكار ؟

ـ ليتك تعيد على ما قلته الآن بطريقة أوضح .

(٢) البدائل Alternative :

□ المرشد النفسى : ما هو أنسب الحلول لحالتك التى تعانى منها من وجهة نظرك ؟

ـ ما الامكانيات المتاحة التى يمكن أن تتغلب بها على صعوباتك ؟

ـ اذا لم تنجح فى استخدام هذه الوسيلة لا قدر الله ، ما هى الوسائل الأخرى التى يمكنك أن تستخدمها ؟

ـ ما الذى تريد أن تفعله حيال هذه الأزمة ؟

وأضاف بيرن (Byrn, 1982) عددا من النماذج الأخرى لفنية الايحاء ، فمثلا فى الايحاء المبكر (early leading) ذكر نماذج تتعلق بالوصف (description)

مثل : «هل يمكنك وصف ذلك لى ؟» ، وتتعلق بالامتداد (extension) مثل : «هل هنـاك شـيئا آخـر تريد أن تضيفه ؟» ، وفى الايحـاء الارتيـادى (exploratory leading) ذكر نماذجتتعلق بالاسباب (reason) مثل:«كيف يمكنك تعليل ذلك ؟» ، وتتعلق بالمشاركة (involvement) مثل : «الى أى مدى أنت متـورط فى هذا الموضـوع ؟» ، و فىالايحـاء التكاملى(integrative leading) ذكر نماذج تتعلق بالمراجعة (review) مثل:«كيف يمكنك التصرف فى هذا الامر مستقبلا اذا حدث لك مرة ثانية؟»وتتعلق بالعلاقة (relation) مثل : «كيف يؤثر ذلك على مستقبلك ؟» ويمكن عرض عدد من التساؤلات التى تدل على مفهومالايحاء بصورة عامة كما يتضح فيما يلى من استفسارات المرشدالنفسى:

- أرى أنك ترغب فى كثير من التفصيلات حول هذه الوظيفة ٠
- يبدو لى انك تحب أن تذهب معهم فى هذه الزيارة ؟
- اليس من الأفضل أن تبادر بمصالحة زوجتك ؟
- ألم يحن الوقت لتقلع عن الادمان على الخمور ؟
- الا ترى أن الغش فى الامتحان يتنافى مع قيمنا الاسلامية ؟

فنيـــة التغـــذية الرجعيـــة
TECHNIQUE OF FEEDBACK

يرى بعض الكتاب والمؤلفين أن فنية التغذية الرجعية يجب أن يخصص لها مكانة مميزة تتساوى مع ما احتلته مثيلاتها من الفنيات المتبـاينة التى تندرج تحت فنيات التفاعل٠ويرى البعضالآخر انه لا حاجة لهذا التخصيص حيث أنها تستخدم ضمنا فى الممارسات التدريبية والمهنية بصـورة تلقائيـة ومتداخلة مع بقية الفنيات الأخرى ٠ وعلى الرغم أننا سنتعرض لها بصورة متكررة فى أكثر من موضع عند تناولنا فنيات المسئولية فى الفصل القـادم (الخامس عشر) ان شاء الله الا انه وجدنا من الاهمية بمكان أن نفـرد لها مبحثا خاصا بها ضمن هذا الفصل متساوية مع غيرها من فنيـات التفاعل الاخرى لكى نلقى الضوء على كل ما يتعلق بها من مفهومها ، أهميتهـا ، استخداماتها ،انماطها ،والتوصيات المتعلقة بها ، بصورة مستقلة قـد تسهم وتفيد فى استيعاب ماسنتعرض له مستقبلا حول فنيات المسئولية باذن الله ٠

مفهوم التغذية الرجعية Concept of Feedback :

يمكن صياغة تعريف مبسط يدل على مفهوم التغذية الرجعية عـلى النحو المتعارف عليه فى مجال الارشاد والعلاج النفسى الفردى والجماعى ،

او ضمن برامج التدريب العملى التى تخطط وتنفذ لتاهيل واعداد المرشدين النفسيين المتدربين فى مختبرات الارشاد والعلاج النفسى بالكليات التى ينتمون اليها ·ولعل التعريف الآتى يدل على مفهوم التغذية الرجعية بطريقة مبسطة وميسرة كما يتصوره المؤلف من خبراته المهنية ·

«تعتبر التغذية الرجعية بمثابة استجابة فورية تلقائية من فرد فى موقع المسئولية ، أو فى موضع متميز بالمعرفة والخبرة لفرد آخر يكون فى حاجة مستطلعة لمعرفة رد فعل ما يبديه وما يخفيه من قول على الآخرين ، ومعرفة انعكاسات سلوكياته اللفظية وغير اللفظية فى رؤيتهم ، على أن تكون هذه الاستجابة بناءة وايجابيــة فى أية صورة كانت ، لفظية أو شفهية أو تحــريرية مكتوبة ، تســتهدف التطور والارتقاء ، ومتجنبة النقد السلبى بأى شكل من اشكاله ·

أهمية التغذية الرجعية The Importance of Feedback :

أجمع جمهور الكتاب والمؤلفين المهتمين بالارشاد والعلاج النفسى ومنهم ستيوارتوكاشالاصغر (Stewart & Cash, Jr., 1978) انه لايمكن لأى مقابلةان تحرز تقدما ملحوظا نحو تحقيق أهدافها فى أية فترة زمنية تعقد فيها ما لم تكن تدعم باستخدام فنية التغذية الرجعية · ويرى الكثير من الاساتذة مربيى المرشد النفسى ومنهم المؤلف أن أهمية التغذية الرجعيــة تكمن فى كونهــا استجابة فورية تلقائية من المرشد النفسى للمسترشد فى حالة الارشاد النفسى الفردى ، ومن عضو فى الجماعة العلاجية ورائدها الى بقية الاعضاء فيها فى حالة الارشاد النفسى الجماعى ، ومن مشرف المرشد النفسى الى المرشــدين النفسيين المتدربين فى حالة الممارسة التدريبية فى المختبر الارشادى ، مركزة على استراتيجية (هنا ــ و ــ الآن) حول كل ما يقوله الفرد المستقبل لهذه التغذية الرجية ، وما يفعله مدعمة ومعززة ما قد يبديه من ايجابيات لفظية وغير لفظية ، ومطفئة ومزيلة ما قد يصدر عنه من سلبيات سلوكية · هذا بالاضافةالى اشباع رغبته الملحة فى معرفة رد فعل سلوكه على غيره وانعكاسه فى رؤيته ولاسيما فى بداية الانتظام فى المقابلات الارشــادية ، فردية كانت أو جماعية ·

ويؤكد بريستلى وماكجوير (Priestley & McGuire 1983) على أهميــة استخدام فنيــة التغذية الرجعية فى كونها واحدة من أقوى الآليات فى تعلم السلوك الجيد لأعضاء أية جماعة علاجية فى حالة الارشاد والعلاج النفسى الجماعى · ويؤكد هاكنى وكومير (Hackney & Cormier, 1979) على أهمية استخدام فنية التغــذية الرجعية فى مساعدة المسترشد على التعــرف عــلى

مشكلاته والبدائل المتاحة التى تسهم فى حلها فى حالة الارشاد النفسى الفردى ، كما أضافا أن استخدامها لابد منه فى تدعيم الممارسة التدريبية للمرشدين النفسيين المتدربين فى المختبرات الارشادية • ويرى تروتزر (Trotzer, 1977) ان أهمية استخدام فنية التغذية الرجعية تتمثل فى مساعدة الأفراد على الاهتمام بتغير سلوكهم ، وذلك بامدادهم بالمعلومات اللازمة التى تؤهلهم للتاثير على الآخرين بهذا السوك المتغير • سرد معهد المختبر القومى للتدريب فى واشنطن د•س• (NTLI, 1969) عددا من الفوائد التى يمكن ان يجنيها الفرد من استخدام فنية التغذية الرجعية هى:(١) المساعدة الفعالة لأى فرد يرغب فى تعديل سلوكه نحو الافضل ، (٢) زيادة الادراك الذاتى لنفسه ، (٣) زيادة الادراك الذاتى للآخرين ، (٤) تحديد هويته وتاكيد ذاته ، (٥) مراجعة سلوكياته وتقويمها •

استخدامات التغذية الرجعية Uses of Feedback :

يتضح من السرد السريع حول اهمية التغذية الرجعية فى الارشاد والعلاج النفسى انه يمكن استخدامها فى ثلاثة مجالات أساسية لا رابع لهم • تستخدم هذه الفنية اكثر ما يكون وبصفة أساسية دورية قد تكون يومية أو اسبوعية ، أو شهرية فى مجال التدريب العملى لاعداد المرشدين النفسيين المتدربين فى مختبرات الارشاد والعلاج النفسى بالكليات التى ينتمون اليها ، وذلك بهدف تنمية ممارساتهم التدريبية من أجل تدعيم مزاولتهم المهنية بعد اتمام تدريباتهم العملية بنجاح ، وبعد الانتهاء من دراستهم الاكاديمية وتخرجهم من الكلية•وسيتعرض المؤلف لاستخدام هذه الفنية فى هذا المجال التدريبى فى الفصل القادم (الخامس عشر) ان شاء الله •

ويأتى استخدام فنية التغذية الرجعية فى مجال الارشاد والعلاج النفسى الجماعى فى المقام الثانى من الاهمية كفنية أساسية لا يمكن الاستغناء عنها فى تنمية التواصل اللفظى وغير اللفظى ، وفى تنمية التفاعل الشخصى والاجتماعى بين الاعضاء فى الجماعات العلاجية المتباينة بتوجيه من روادها المتخصصين • ويرى كورى(Corey, 1981)أن التغذية الرجعية من الاعضاء فى الجماعة يمكن ان تساعد العضو زميلهم الذى يسعى للتغلب على موقف صعب يواجهه ، أو يسعى لحل مشكلة ما تؤرقه ، أو يسعى لتجريب طرق مختلفة من السلوك الذى يعجبه • وعندما يعبر الاعضاء بامانة وموضوعية،وبعناية وايجابية عما يحسوا به تجاه عضو ما زميل لهم فى الجماعة ، فانه يمكنه أن يحكم على تأثير اقواله وافعاله على الآخرين دون تحيز وبلا انتقاد •

ان استخدام فنية التغذية الرجعية ممثلة فى عملية التسليم والتسلم ،

والعطاء والأخذ من والى أعضاء الجماعة العلاجية من جهة ومن رائدها الى أعضائها ومن الاعضاء اليه من جهة أخرى ، يعتبر من أهم الفنيات التى يجب أن تستخدم فى نهاية كل مقابلة جماعية . ومهما كان مدى المشاركة الايجابية للاعضاء ، والمشاعر الوفية لهم لبعضهم خلال كل مقابلة جماعية ، الا أن الفرصة التى تمنح لهم لتلخيص ما دار خلالها فى نهايتها تؤكد على أهمية استخدام فنية التغذية الرجعية فى حد ذاتها . ومما لا شك فيه أن التغذية الرجعية تسهم الى كبير فى مساعدة الاعضاء على التعبير عن أنفسهم بحرية دون خوف وبلا تردد لابداء وجهات نظرهم حول رؤيتهم لأنفسهم داخل الجماعة ، حول الصراعات الواضحة فيها ، حول الخطوات التالية والمحتمل اتخاذها ، حول التوقعات المحتمل حدوثها نتيجة لخبراتهم فيها ، وحول أية ملاحظات أخرى يمكن أن تعطى صورة واضحة عما تعنى الجماعة بالنسبة لهم .

ويحتل استخدام فنية التغذية الرجعية فى الارشاد والعلاج النفسى الفردى المركز الثالث من الاهمية حيث أنها تنحصر بين المرشد والمسترشد فقط . فعندما يصمت المرشد للمسترشد وينصت اليه ، وعندما يفهم حالته وما يحيط بها من أحداث وأسماء ، فانه يرد اليه ما فهمه وكأنه يقول له : « لقد تسلمت رسالتك وهذا هو ردى عليها» ، مما يشجعه على الاسترسال فى الحديث ، والاستمرار فى عرض ما يرغب فى تقديمه ، منفتحا على نفسه ، ومقبلا على مرشده . كما أن استخدام فنية التغذية الرجعية من قبل المرشد فى الارشاد والعلاج النفسى الفردى يمنح الفرصة للمسترشد لمراجعة ما جاء على لسانه فى حديثه ، فيقر بما يرغب فيه ويعترف به ، وينكر ما لا يرغب فيه وينبذه ، مما قد يفتح طرقا جديدة من المناقشة والحوار تؤدى الى خيارات وبدائل جيدة تسهم فى تخطى صعوباته وعبور أزماته . ويلجأ المرشد النفسى فى كثير من الاحيان الى استخدام فنية التغذية الرجعية فى الارشاد النفسى الفردى فى مرحلة الاقفال من المقابلة الارشادية حيث يمهد بها لاقفالها ، وذلك بتهيئة المسترشد للدخول فى هذه المرحلة دون أن يكون مدفوعا اليها .

أنماط التغذية الرجعية Types of Feedback :

ترتبط سمات الانماط المختلفة لفنية التغذية الرجعية باستخداماتها الثلاثة حيث يحدد كل استخدام منها النمط الذى يتلاءم معه ويدعمه . ولما كان استخدام هذه الفنية يكون أكثر شيوعا وبصفة أساسية ودورية فى مجال التدريب العملى للمرشدين النفسيين المتدربين،فانهم يستخدمونها بأنماطها

المتباينة كلها من أجل تدعيم ممارساتهم التدريبية ، وبالتالى تدعيم مزاولاتهم المهنية بعد تخرجهم للعمل الميدانى • وتستخدم انماط معينــة منهـا تكاد تكون مشتركة فى كل من الارشاد والعلاج النفسى الفردى والجماعى على حد سواء • وفيما يلى سرد تفصيلى حول كل نمط من الانماط المختلفة للتغذية الرجعية •

أولا ــ النمط اللفظى Verbal Type :

يستخدم هــذا النمط من التغــذية الرجعية بصورة أساسية فى المجالات الثلاثة التى تستخدم فيها هذه الفنية بلا استثناء لما تتميز به من استجابة فورية ورد فعــل سريع لكل ما يقوله وما يفعله المرشــد النفسى المتدرب فى مجال التدريب العملى ، عضو الجماعة العلاجية فى مجال الارشاد والعلاج النفسى الجماعى ، أو المسترشد فى مجال الارشاد والعلاج النفسى الفردى • ويستقبل أى منهم التغذية الرجعية سواء أكانت من المشرف الارشادى ، رائد الجماعة ، أو المرشد النفسى الممارس ، بصورة فورية لتعزيز ما يقوله وما يفعله ان كان مرغوبا فيه ، أو يطفىء بها ما يبدر عنه ويزيله ان كان غير مرغوب فيه ، وتعتــبر العبارات اللفظية الاداة الاســاسية فى استخدام هذا النمط من التغذية الرجعية •

ويستخدم مشرف المرشد النفسى المتدرب هذا النمط من التغذية الرجعية فى اجتماع مغلق يحضره المرشدون النفسيون المتدربون الذين تحت اشرافه بناء على ملاحظتهم من قبله ومن قبل زملائهم المتدربين مثلهم ، وذلك بعد الانتهاء من المقابلات الارشادية اليومية المكلفون بها لتحديد مواطن القوة فيها وتدعيمها ، وتحديد نقاط الضعف فيها والعمل على تلافيها • ويستخدم كل من رائد الجماعة وأعضائها ، والمرشد النفسى الفردى هذا النمط من التغذية الرجعية داخل المقابلة الارشادية الجماعية والفردية على حد سواء ردا على ما يبديه عضو الجماعة ، أو المسترشد الفردى من قول وعمل أولا بأول دون تاجيل لما بعد المقابلة ولا للمقابلة التالية •

ثانيا ــ النمط الكتابى Written Type :

يستخدم هذا النمط من التغذية الرجعية بصــورة أساسية فى مجــال التدريب العملى للمرشدين النفسيين المتدربين فى مختبرات الارشاد والعلاج النفسى بالكليات التابعين لها حيث يقدم كل من الاستاذ مربى المرشد النفسى ، ومشرف المرشد النفسى المتدرب تغذيتهما الرجعية للمرشدين النفسيين المتدربين فى صيغة مكتوبة على أستمارة خاصة معدة لذلك بها بنود محددة ، موضح

فيها مواطن القوة ونقاط الضعف فى مقابلاتهم الارشـادية مع المسترشدين المختلفين الذين قابلوهم خلال تدريبهم اليومى عند الانتهاء من كل مقابلاتهم اليومية، وسيتعرض الفصل الأخير من هذا الكتاب الى هذا المبحث بالتفصيل ان شاء الله ٠

ويستخدم المرشدون النفسيون المتدربون ايضا هذا النمط من التعذية الرجعية بانفسهم لأنفسهم فى صورة تقويم ذاتى لممارستهم التدريبية ، حيث يعمد كل منهم الى تسجيل كل ما حدث له ، وما صادفه ، وما قدمه ، وما استقبله خلال كل مقابلة ارشادية مع كل مسترشد على حدة منـذ أن طرق بابه الى ان ودعه فى نهايتها ، متذكرا بقدر الامكان اهم النقاط التى تدعم ممارسته التدريبية للتاكيد عليها فى المقابلات التالية ، واهم النقـاط التى تضعفها لتلافيها مستقبلا ٠ ويلجأ الكثير منهم الى وضع مقياس خاص لتقدير ممارسته التدريبية فى كل مقابلة ارشادية مع كل مسترشد قابله كوسيلة يرد بها على نفسه ويجيب بها عن استفسـاره حول ممارسته ان كانت جيدة أم رديئة ، محددا بها ايجابياته وسلبياته فى كل مقابلة له٠ويتضح هذا المقياس فى النموذج المعروض فى نهاية هذا الفصل ٠

ويطلب من المسترشدين فى كثير من الاحيان ان يقدموا تغذية رجعية فى صيغة كتابية حول المقابلات الارشادية التى انتظموا فيها كوسيلة تقويمية لها للتعرف على ايجابياتها وتدعيمها ، وللوقوف على سلبياتها والعمل على تلافيها فى المستقبل ٠ وسيتعرض الفصل القادم ان شاء الله الى هذا المبحث بشىء من التفصيل ٠

ثالثا ـ النمط السمعى Audio Type :

يستخدم هـذا النمط من التغـذية الرجعية بصـورة أساسية فى مجال التدريب العملى للمرشدين النفسيين المتدربين، ويستخدم بدرجة أقل نوعا ما فى مجالى الارشاد النفسى الفردى والارشـاد النفسى الجماعى ٠ ويستخدم المشرف الارشادى النمط السمعى للتغذية الرجعية بصفة دائمة مع المرشدين النفسيين المتدربين الذين يشرف على ممارستهم التدريبية ، كمـا يستخدم أيضا من قبل الاستاذ مربى المرشد النفسى اذا دعت الضرورة لذلك ٠ ويكون استخدام هذا النمط السمعى من قبل المشرف الارشادى فى اجتماع مغلق مع المرشدين النفسيين المتدربين الذين ضمن مجموعته التى يشرف على تدريبها بناء على الاستماع الى تسجيلاتهم السمعية لمقابلاتهم الارشادية مع مسترشديهم بعد الانتهاء منها كلها عند نهاية التدريب اليومى لهم ٠

يقدم كل مرشد نفسى متدرب الى مشرفه الارشادى شريط تسجيل سمعى لأية مقابلة يختارها هو بمحض ارادته يعتقد بأنها افضلها جميعا خلال تدريبه اليومى • ويستمع المشرف الارشادى اليه برفقة زملائه المتدربين وفى حضورهم حيث يشتركون جميعا معه فى تقديم التغذية الرجعية حول ما استمعوا اليه فى مقابلة زميلهم مع مسترشده • ويمكن أن يعاد تشغيل بعض اجزاء من الشريط أكثر من مرة اذا كانت محل نقاش وحوار واستفسار ودراسة من أجل تدعيم ممارسته التدريبية على اكمل وجه •

ويمكن الاشارة بصورة عاجلة الى أهمية استخدام فنية التغذية الرجعية وفقا للنمط السمعى فى نقاط محددة على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر فى: (١) تقديم تدعيم ايجابى لسلوك المرشد النفسى المتدرب الجيد ، (٢) تحليل الاسباب التى دعت المسترشد الى ممارسته سلوك معين لفظى وغير لنظى فى المقابلة ، (٣) اعادة صياغة استجابات المرشد النفسى المتدرب للمسترشد فور الاستماع اليه ان كانت غير صالحة ، (٤) التقاط بعض الخيوط التى افتقدها المرشد النفسى المتدرب من حديث المسترشد ، (٥) اظهار ما يخفيه المسترشد من معانى خلف كلماته ومن مشاعر خلف عباراته ، (٦) الحصول على المقارنات المفيدة بين الممارسات التدريبية المختلفة للمرشدين النفسيين المتدربين ، (٧) واخيرا تعتبر فنية التغذية الرجعية بمثابة الجسر الذى يعبر عليه كل مرشد نفسى متدرب من مرحلة القصور المعرفى الذى يتصف به فى بدء ممارساته التدريبية الى مستوى الخبرة المهنية التى يتصف بها مشرفه الارشادى •

وفيما يلى بعض الامثلة التى توضح أهمية استخدام النمط السمعى من التغذية الرجعية عند الاستماع الى شريط تسجيل يدار فى اجتماع يحضره المشرف الارشادى وكل المرشدين النفسيين المتدربين الذين يمارسون تدريباتهم تحت اشرافه •

■ المسترشدة : لقد اضطرتنى الظروف أن أخرج للعمل بعد وفاة زوجى لكى أستطيع أن أعول نفسى وأعول أولادى ، ولا أدرى اذا كان هذا التصرف سيرضى الناس أم أنهم سينتقدونى لخروجى من المنزل كل يوم •

□ المرشد النفسى : العمل ليس عيبا ، ولكنه شرف وواجب •

■□ المشرف الارشادى : كان يجب عليك أن تؤكد على الاشارة التى لمحت بها المسترشدة فيما يتعلق بالناس لأنها تعمل حسابا لهم ، وتقلق بسبب

ما قد يظنونه بها لخروجها اليومى من المنزل • يبدو أن الاهتمام بكلام الناس والاهتمام برايهم فى سلوكها يشكل احدى الصعوبات التى تواجهها فى حياتها ، لذلك يجب عليك فى المقابلة القادمة ان شاء الله أن تركز على هذه النقطة حتى تصحح اتجاهاتها نحو رؤيتهم لها •

■ المسترشدة : الناس ليس لهم الا الظاهر فقط،أنا اخشى أن يلومننى لانى أعمل بائعة فى محل الملابس الجاهزة يملكه رجل أرمل توفيت زوجته حديثا •

□ المرشد النفسى : هل تحصلين على دخل معقول من عملك هذا يسد حاجتك المادية انت وأولادك • .

■□ المشرف الارشادى : استجابتك هذه جاءت متاخرة ، كان يجب أن تبادر بها بمجرد أن أخبرتك المسترشدة بانها عملت لاعالة نفسها وأولادها • كما أنك لم تستجب استجابة فورية لما أشارت اليه من لوم الناس لها ، ومن تلميحها حول صاحب المحل الأرمل • من المفروض ألا تترك اشارات وتلميحات المسترشدين والمسترشدات معلقة دون الاستجابة اليها فورا وبسرعة ، كما يجب أن تكون استجابتك فى وقتها دون تبكير وبلا ابطاء •

رابعا ـ النمط المرئى Video Type :

يستخدم هذا النمط من التغذية الرجعية بصورة تكاد تكون متساوية فى المجالات الثلاث التى تستخدم فيها هذه الفنية حيث تسجل المقابلةالارشادية تسجيلا مرئيا سواء أكانت فردية أم جماعية أم فى مجال الممارسة التدريبية، ولكن التركيز على استخدامها لا يكون بصورة أساسية كما هو الحال فى النمط اللفظى أو النمط السمعى اللذين يعتبران بمثابة العمود الفقرى فى المجالات الثلاث • يستخدم التسجيل المرئى بقلة كلما دعت الضرورة اليه ، ووفقا لبعض الحالات التى تتطلبه • وبالتالى فان التغذية الرجعية المرئية تكون قليلة بالتبعية • ويستفاد من استخدام النمط المرئى فى أنه يقدم تغذية رجعية للسلوك اللفظى وغير اللفظى لطرفى المقابلة أو لاعضاء الجماعة المشتركين فيها حيث يرى كل منهم نفسه بالصوت والصورة على طبيعتها خلالها • ويمكن للنمط المرئى أن يدعم كل من النمط اللفظى والنمط الكتابى فى التغذية الرجعية (كيف ؟) •

ويمكن للمرشد النفسى أن يعيد عرض المقابلة المسجلة مرئيا على مسترشده فى حالة الارشاد النفسى الفردى للفت نظره حول بعض السلوكيات

المعينة التى صدرت عنه خلال المقابلة، لفظية وغير لفظية ، بغرض تدعيمها فيه ان كانت ايجابية، وتخليصه منها ان كانت سلبية. ويمكن لرائد الجماعة أن يعيد عرض المقابلة المسجلة مرئيا على أعضاء جماعته لمناقشة بعض الامور التى دارت خلالها كوسيلة علاجية تسهم فى تنمية التفاعل الشخصى والاجتماعى بينهم . ويمكن للمشرف الارشادى ان يعيد عرض المقابلة المسجلة مرئيا على المرشدين النفسيين المتدربين الذين يشرف عليهم كوسيلة تعليمية تربوية تدعم ممارستهم التدريبية بوساطة التركيز على الايجابيات والسلبيات التى بدرت عن كل منهم خلال مقابلته مع مسترشديه لكى يطور نفسه من الناحية المهنية .

ولعل من أهم الفوائد التى يمكن جنيها من استخدام فنية التغذية الرجعية المرئية هو امكانية تثبيت عرض الشريط المسجل مرئيا على موقف معين فى المقابلة الارشادية سواء أكانت فردية أم جماعية - أو فى مجال الممارسة التدريبية ، وامكانية اعادة عرض هذا الموقف أكثر من مرة لدراسته ومناقشة ما ظهر فيه . ومن المشاهدات التى يمكن التركيز عليها عند تثبيت العرض واعادته لموقف ما فى المقابلة الارشادية: (١) الاختلافات فى التعبيرات الانفعالية أثناء التحدث والانصات ، (٢) اتجاه الاتصال البصرى ومدة استمراريته ، (٣) الفترة الزمنية المستغرقة فى الابتسامات والنظرات الجادة، (٤) تنوع الانفعالات عبر المراحل المختلفة للمقابلة وملاءمة كل انفعال لمعنى العبارات والكلمات المتداولة ، (٥) تغير نبرات الصوت وملاءمتها للاحداث المطروحة ، (٦) المساحة المحصورة بين أطراف المقابلة وحركات أعضاء الجسم لكل منهم والاستجابة لها .

التوصيات اللازمة عند استخدام فنية التغذية الرجعية :

وضع معهد المختبر القومى للتدريب فى واشنطن د.س (NTLI, 1969) عدة توصيات هامة يجب أن يراعيها كل متخصص فى الارشاد والعلاج النفسى عند استخدامه لفنية التغذية الرجعية حتى تحقق أهدافها على الوجه الاكمل. وفيما يلى سرد لهذه التوصيات بشىء من التصرف نوردها على النحو التالى:

أولا : يجب أن تتصف التغذية الرجعية بكونها وصفية بدرجة أكبر من كونها تقويمية ، مما يسمح للفرد من ممارسة تواصله الجيد مع الآخرين فيما يراه مناسبا لأن الصفة التقويمية تخلق السلوك الدفاعى عنده ولا تفيده فى تعديله .

ثانيا : يجب أن تتصف التغذية الرجعية بكونها محددة بدرجة أكبر من

كونها عامة ، مما يسمح للفرد بان يدرك سلوكياته خلال موقف معين بذاته اثناء المقابلة بهدف تعديلها ، فمثلا يقال له : «انك قاطعت الطرف الآخر أكثر من مرة خلال الخمس دقائق الاخيرة من المقابلة ، ولم تدع له الفرصة ليعبر عن رأيه بحرية لأنه يختلف عن رأيك فيما كنتما تتناقشان فيه» . عندما تكون التغذية الرجعية على هذه الصورة تكون افضل بكثير من وصفه بانه عدوانى ومتسلط فى رأيه .

ثالثا : يجب ان تشبع التغذية الرجعية حاجات الاطراف المعنية فى المقابلة الارشادية بدرجة أكبر من كونها تشبع فقط حاجات المستخدم لها لأنها يجب أن تكون موجهة بالدرجة الأولى لفائدة الفرد المعطاة له .

رابعا : يجب ان تكون التغذية الرجعية موجهة لتعديل سلوك الفرد وفق امكانياته وقدراته واستعداداته ، ولا تكون موجهة لما يصعب عليه تحقيقه ، بمعنى أن تكون واقعية التحقيق وليست مستحيلة التنفيذ .

خامسا : يجب أن توجه التغذية الرجعية فى الوقت المناسب ، ويكون افضله عند حدوث واقعة معينة يراد تغيرها فيشار اليها فى وقتها ، أو سلوك ما يراد تعديله فيشار اليه فى حينه ، ويكون ذلك فى نفس اليوم الذى تمت فيه المقابلة ، أو قبل البدء فى المقابلة التالية لها مباشرة .

ويسرد جونسون (Johnson, 1972) عددا من التوصيات التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند استخدام فنية التغذية الرجعية فى أى مجال من مجالات استخدامها . ومع انها لا تختلف كثيرا عما ذكره معهد المختبر القومى للتدريب فى واشنطن د.س. (NTLI, 1969) الا اننا سنوردها على النحو التالى:

(١) يجب أن يكون التركيز فى التغذية الرجعية على سلوك الفرد بدرجة اكبر من تركيزها على الفرد نفسه .

(٢) يجب أن يكون التركيز فى التغذية الرجعية على الملاحظة بدرجة أكبر من تركيزها على الاستنتاج والاستدلال .

(٣) يجب أن يكون التركيز فى التغذية الرجعية على الوصف بدرجة أكبر من تركيزها على اصدار الحكم .

(٤) يجب أن يكون التركيز فى التغذية الرجعية على الكيف بدرجة أكبر من تركيزها على الكم .

(٥) يجب أن يكون التركيز فى التغذية الرجعية على وضع معين يتصف

بمعنى هنا والآن بدرجةأكبر من تركيزها على وضع عام يتصف بمعنى هناك وعندئذ .

(٦) يجب أن يكون التركيز فى التغـذية الرجعيـة على مشـاركة الافـكار والمعلومات بدرجة أكبر من تركيزها على نصائح تعطى .

(٧) يجب أن يكون التركيز فى التغـذية الرجعية على اكتشـاف البدائل والـخيارات بدرجة أكبر من تركيزها على اعطاء الـحلول والاجابات .

(٨) يجب أن يكون التركيز فى التغذية الرجغية على الكمية التى يحتاجها الفرد من معلومات بدرجة اكبر من تركيزها على الكمية التى يملكها المعطى لها .

(٩) يجب أن يكون التركيز فى التغذية الرجعية على معنى : «ماذا قيـل فعلا ؟» بدرجة أكبر من التركيز على معنى «لماذا قيل ؟» .

(١٠) واخيرا يجب أن يكون التركيز فىالتغذية الرجعية على الوقت المناسب التى يجب أن تعطى فيه بحيث لا تتقدمه ولا تبطىء عنه .

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة : .... اسم مربى المرشد النفسى ____________

كليـة : .... اسم مشرف المرشد النفسى ____________

قسم علم النفس ____________ اسم المرشد النفسى ____________

استمارة قياس للتقدير الذاتى

بند القياس	ايجابى ـــ سلبى
خصائص المقابلة	
الافتتاح	
البناء	
الاقفال	
مهارات المقابلة	
التسجيل الكتابى	
دراسة الحالة	
كتابة التقارير	
التسجيل السمعى	
التسجيل المرئى	
الفنيات المستخدمة	
الصمت والانصات	
التساؤل	
المواجهة	
اعادة العبارات	
الانعكاس	
الايضاح	
التفسير	
الايحاء	

الخلاصـــة

فطرت الطبيعة البشرية على كونها تميل الى التفاعل مع غيرها حيث تستمد وجودها ، وتحفظ استمرارها ، وتدعم اتزانها من خلال عمليـات التفاعل الشخصى والاجتماعى مع الآخرين. ولايمكن لأى فرد كان أن يعيش منعزلا عن الغير دون أن يتصل به ودون أن يتفاعل معه بشكل أو بآخر. وقد حث الدين الاسلامى الحنيف على تفاعل الفرد المسلم مع أخيه وألا يبتعد عنه وأن يقترب منه ولاسيما فى مجالس العلم والايمان فى المعاهد والمساجد. وقد وردت آيات كثيرة وأحاديث عطرة تحث الناس على التعارف والتفاعل على أسس من التقوى والخير وعدم هجر بعضهم بعضا فيما يزيد عن ثلاثة أيام .

وعلى الرغم أن مشاعر الفرد تكمن فى قرارة نفسه الا أنها تنعكس على انفعالاته الموجهة نحو الآخرين ، فان كانت مشاعره هذه ايجابية نحوهم فانه يقبل عليهم ويتفاعل معهم وان كانت مشاعره سلبية ضدهم فانه يعرض عنهم ولا يقترب منهم . وتلعب البيئة دورا كبيرا فى تكوين هذه المشاعر ، ايجابية كانت أم سلبية وفقا لخبرات الفرد التى اكتسبها منهـا ، سارة أم ضارة ، مما تنعكس على تفاعله مع الناس ، وعلى اتجاهه نحوهم . لذلك فان عمل المرشد النفسى الاساسى فى المقابلات الارشادية يركز على هذه الفطرة التى تعتبر خـيرة بطبيعتها فى شخصـية المسترشد ، فيطلقها من معقلها ويحررها ويدعم استثمارها فى مواجهة الغير . وبناء عليه فان المرشد النفسى يستخدم فنيات التفاعل لما لها من صفات تجعلها فنيات وسيطة تعمل على تسهيل وتيسير مهمته فى اظهار الطبيعة الخيرة الكامنة فى نفوس المسترشدين. ويتأثر التفاعل بين المرشد والمسترشد بعدد من العوامل الهامة التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان هى : (١) مفهوم الذات عند المسترشد ، (٢) مشـاعر المسترشد ، (٣) الدافعية عند المسترشد . ويمكن للمرشد النفسى أن ينشط التفاعل بينه وبين المسترشد اذا راعى عدة اعتبارات هامة هى: (١) الصدق فى القول والعمل ، (٢) اللباقة فى الحديث والرقة فى الصوت ، (٣) الفروق الفردية بين المسترشدين ، (٤) الالمام الكامل بالفنيات المختلفة المستخدمة فى المقابلات الارشادية مثل فنية التفسير ، فنية الايحاء ، وفنية التغذية الرجعية.

يستخدم المرشـد النفسى فنية التفسـير من اطاره المرجعى فى المراحل الاخيرة من العمـلية الارشادية بعد أن يثق فيه المسترشد ويطمئن اليه ، مما يساعده على فهم وادراك أى مشاعر قد تكون غائرة فى أعماقه ، أو أى مفاهيم قد تكون غامضة عليه ، وأى أسلوب قد لا يكون له مبرر . كما أنهـا تساعد المسترشد على رؤية الاسلوب الذى يستخدم به حيله الدفاعيـة مثل

الاسقاط والنقل ، أو التعــرف على الاعراض التى تدل على سـلوكه غير السوى • كما أن استخدام هذه الفنية يفيد فى بناء المرجع الذاتى للمسترشد مما يؤثر على استجاباته للمرشد وللآخـرين ، مثلما تستخـدم فى تحليل التداعى الحر والاحلام والمقاومات ، والطرح ، حيث انهـا تعتبر الدعامة الاساسية فى فنيات الاتجاه النفسى التحليلى • ويجب على المرشد النفسى أن يراعى عدة اعتبارات هامة عند استخدامه لفنية التفسير هى : (١) التدرج، (٢) التوقيت ، (٣) الدقة ، (٤) التوصيل ، (٥) الاتفاق • وتنتمى فنية التفسير الى فنيات التفاعل لانها فنية نشطة بطبيعتها ، بينما تنتمى فنية الانعكاس الى فنيات رد الفعل لانها فنية استجابية بطبيعتها •

يستخدم معظم المرشدين النفسية فنية الايحاء بطريقة مكثفة للغـاية مع أغلب المسترشدين الذين يتعاملون معهم فى كثير من مقابلاتهم الارشادية • ويعرف البعض فنية الايحاء بانهـا امتداد لما يتحمله المرشـد النفسى من مسئوليات تجاه المقابلة الارشادية فيما يتعلق بالمحتوى والطريقة • لذلك فان أهمية فنية الايحاء تكمن فى مساعدة المسترشد على الارتقـاء بافكاره وارتياد المجهول فى نفسه ، مما يوضـح رؤيته لها وتنقيتهـا من شوائبها وازدياد استبصاره الداخلى لاعماقها ، فيفكر تبعا لذلك بعقلانية متحـررة فيما يتعلق بحالته • ويرى البعض أن أهمية فنية الايحاء تتمثل فى كونها الفنية الأم التى ينبثق عنها أغلب الفنيات الاخرى مما يجعلها تحقق عددا من الفوائد الهامة مثل : (١) توضيح مشاعر المسترشد ، (٢) مساعدته على فهم نفسه ، (٣) التاكيد على المعلومات المعطاة له ، (٤) الاسهام فى تسهيل الفعل والحركة داخل المقابلة •

وتستخدم فنية الايحاء بوساطة عدة أنماط ، منها الايحاء المبكر الذى يستخدم فى المراحل المبكرة فى المقابلة الواحدة أو فى المقـابلات الاولية من العملية الارشادية مثل نماذج ايحاء الافتتاح وايحاء عرض الحالة ، ومنها الايحاء الارتيادى الذى يستخدم من أجل مساعدة المسترشد على اكتشـاف نفسه والتبصر بها مثل نماذج ايحاء تقدير الذاتى وايحـاء الافتراضات ، ومنها الايحاء التكاملى الذى يستخدم من أجل مساعدةالمسترشد على تجميع أفكاره وترتيبها فى صورة متكاملة مثل نماذج ايحاء التكامل وايحاءالبدائل •

اجمع جمهور الكتاب والمؤلفين على انه لايمكن لأية مقابلة أن تحـرز تقدما ملحوظا نحو تحقيق أهدافها فى اية فترة زمنية تعقد فيها ما لم تكن تدعم باستخدام فنية التغذية الرجعية • وتكمن أهمية التغذية الرجعية فى كونها استجابة فورية تلقائية من المرشد للمسترشد ، أو من عضو الجماعة العلاجية ورائدها الى بقية أعضائها ، أو من المشرف الارشادى الى المرشدين

النفسيين المتدربين الذين تحت اشرافه ، مركزة على كل ما يقوله الفرد المستقبل لها وما يفعله مدعمة مايصدر عنه من ايجابيات ومطفئة سلوكه غير المرغوب فيه ، بالاضافة الى اشباع رغبته الملحة فى معرفة رد فعل سلوكه على الآخرين • ويمكن أن يحقق استخدام فنية التغذية الرجعية عدد من الفوائد هى : (١) مساعدة الفرد على تعديل سلوكه ، (٢) زيادة ادراكه الذاتى لنفسه ، (٣) زيادة ادراكه الذاتى للآخرين ، (٤) تحديد هويته وتاكيده لذاته ، (٥) مراجعة سلوكياته وتقويمها • وتستخدم فنية التغذية الرجعية فى ثلاثة ميادين أساسية هى : (١) مجال التدريب العملى لاعداد المرشدين النفسيين المتدربين ، (٢) مجال الارشاد النفسى الفردى ، (٣) مجال الارشاد النفسى الجماعى •

ترتبط سمات الانماط المختلفة لفنية التغذية الرجعية باستخداماتها الثلاثة حيث يحدد كل استخدام منها النمط الذى يتلاءم معه ويدعمه • يستخدم النمط اللفظى من التغذية الرجعية بصورة أساسية فى المجالات الثلاث بلا استثناء • وتعتبر العبارات اللفظية الاداة الرئيسية فى استخدام هذا النمط من التغذية الرجعية • ويستخدم النمط الكتابى من التغذية الرجعية بصورة اساسية فى مجال التدريب العملى للمرشدين النفسيين المتدربين بوساطة المشرف الارشادى أو الاستاذ مربى المرشد النفسى ، كما أنه يستخدم أيضا بوساطة المرشدين النفسيين المتدربين بانفسهم مثلما يستخدمه المسترشدون•ويستخدم النمط السمعى من التغذية الرجعية بصورة أساسية فى مجال التدريب العملى بدرجة أكبر من استخدامه فى مجالى الارشاد النفسى الفردى والارشاد النفسى الجماعى حيث يستخدم بناء على الاستماع لشرائط التسجيل المسجلة تسجيلا سمعيا وابداء الملاحظات على ماجاء فيها للاطراف المعنية فى المقابلة الارشادية • ويستخدم النمط المرئى من التغذية الرجعية بصورة تكاد تكون متساوية فى المجالات الثلاثة التى تستخدم فيها هذه الفنية حيث يستخدم بناء على مشاهدة الشرائط المسجلة مرئيا وابداء الملاحظات عليها للاطراف المشاركة فى المقابلة •

وسردت عدة توصيات هامة فى ختام هذا المبحث بناء على ما جاء فى مذكرة معهد المختبر القومى للتدريب فى واشنطن د•س• هى:(١) أن تكون التغذية الرجعية وصفية بدرجة أكبر من كونها تقويمية ، (٢) أن تكون محددة بدرجة أكبر من كونها عامة ، (٣) أن تشبع حاجات الاطراف المعنية فى المقابلة بدرجة اكبر من اشباع المستخدم لها فقط ، (٤) أن تكون ممكنة التحقيق وليست مستحيلة التنفيذ ، (٥) أن تستخدم فى الوقت المناسب دون

تبكير ولا تأخير . وسردت عدة توصيات أخرى بناء على ما جاء في كتاب جونســون هى : (١) أن يكون تركيز التغـذية الرجعية على سلوك الفرد وليس على الفرد نفسه ، (٢) أن يكون التركيز على الملاحظة وليس على الاستنتاج والاســتدلال ، (٣) أن يكون التركـيز على الوصف وليس على اصدار الحكم ، (٤) أن يكون التركيز على الكيف وليس على الكم ، (٥) أن يكون التركيز على وضع معين وليس على وضع عام ، (٦) أن يكــون التركيز على مشــاركة الافكار وليس على نصــائح تعطى ، (٧) أن يكون التركيز على اكتشاف البدائل وليس على اعطاء الحلول ، (٨) أن يكون التركيز على الكمية التى يحتاجها الفرد من معـلومات وليس على الكمية التى يملكها المعطى لها ، (٩) أن يكـون التركـيز على (معنى ماذا قيل فعلا ؟) وليس على معنى (لماذا قيل ؟) ، (١٠) أن يكون التركيز على الوقت المناسب .

تمــارين للمناقشــة

أولا : «حث الدين الاسلامى على تفاعل الفرد المسلم المؤمن مع الآخرين، وألا يبتعد عنهم الا اذا كان منهم أهل سوء ومفسدة» ٠

■ ناقش هذه العبارة مدعما اجابتك بما يتيسر من القرآن الكريم والسنة العطرة الشريفة ٠

ثانيا : «تلعب البيئة دورا كبيرا فى تكوين مشــاعر الفرد ســواء أكانت ايجابية أم سلبية» ٠

■ وضح هذه العبارة مع ضرب الامثلة المناسبة ٠

ثالثا : «يتأثر التفاعل بين المرشد النفسى والمسترشد بعدد من العوامل الهامة التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان خلال تعاملهما فى المقابلة الارشادية» ٠

■ تناول هذه العوامل بشىء من التفصيل ٠

رابعا : «يمكن للمرشد النفسى أن ينشط التفاعل بينه وبين المسترشــد خلال المقابلات الارشادية اذا راعى عدة اعتبارات هامة» ٠

■ بين هذه الاعتبارات الهامة التى يدعم بها المرشد النفسى تفاعله مع المسترشد ٠

خامسا : «يستخدم المرشد النفسى فنية التفسير فى المراحل الاخيرة من العملية الارشادية الكلية لما لها من أهمية خاصة» ٠

■ تكلم عن أهمية استخدام فنية التفسير بشىء من التفصيل ٠

سادسا : «يجب على المرشد النفسى أن يراعى عدة اعتبارات هامة عند استخدام فنية التفسير حتى يمكن أن تؤتى ثمارها ٠

■ استعرض هذه الاعتبارات مع الايجاز ٠

سابعا : «يخلط كثير من المرشدين النفسيين المتدربين، وحديثى التخرج بين استخدام فنية الانعكاس وبين فنية التفسير» ٠

■ ما الفروق الاساسية بين فنيتى الانعكاس والتفسير ؟

ثامنا «يستخدم معظم المرشدين النفسيين فنية الايحاء بطريقة مكثفة مع أغلب المسترشدين فى كثير من مقابلاتهم الارشادية» ٠

■ اسرد التعاريف التى تناولت فنية الايحاء بالتفصيل .

تاسعا : «عندما يتعرف المرشد النفسى على متى وكيف يمكنه استخدام فنية الايحاء ،ومتى لايستخدمها ،فانه يدرك الكثير من فوائدها» .

■ ماهى الفوائد التى يمكن تحقيقها من استخدام فنية الايحاء ؟

عاشرا : «يمكن استخدام فنيةالايحاء وفقا لانماط معينة ممثلة فى نماذج خاصة بكل نمط» .

■ تعرض لهذه الانمـاط المختلفة مع ضرب الامثلة الملائمة لكل نموذج يمثل كل نمط من هذه الانماط .

حادى عشر : «أجمع جمهور الكتاب والمؤلفين انه لايمكن لأية مقابلة ان تحرز تقدما نحو تحقيق أهدافها ما لم تكن مدعمة باستخدام فنية التغـذية الرجعية» .

■ عرف فنية التغذية الرجعية مع الاشارة الى أهميتها والفـوائد التى يمكن أن تحققها .

ثانى عشر : «يمكن أن تستخدم فنية التغذية الرجعية فى ثلاثة مجالات أساسية لا رابع لهم» .

■ تناول استخدام فنية التغذية الرجعية فى هذه المجالات الثلاث بالتفصيل .

ثالث عشر : اكتب مذكـرات مختصرة عن اثنـين مما ياتى مع ضرب الامثلة الملائمة لكل منها :

(١) النمط اللفظى ، (٢) النمط الكتابى ، (٣) النمط السمعى ، (٤) النمط المرئى .

رابع عشر : اذكـر مجموعـة واحـدة من التوصـيات التى وردت فى المجموعتين التاليتين فيما يتعلق بالتغذية الرجعية .

(١) مجموعة التوصيات التى وضعها معهد المختبر القومى للتدريب.

(٢) مجموعة التوصيات التى ذكرها جونسون فى كتابه .

الفصل الخامس عشر

فنيـات المسئولية فى المقابلة الارشادية

TECHNIQUES OF ACCOUNTABILITY IN COUNSELING INTERVIEW

- مناقشات جدلية حول فنيات المسئولية .
- أنماط فنيات المسئولية .
- فنية الممارسة التدريبية .
- توصيات هامة فى أستخدام فنية الممارسة التدريبية .
- فنيـة التقـويم .
- نماذج الاستمارات المستخدمة فى فنيات المسئولية .
- الخـــلاصة .
- تمارين للمناقشة .

تعتبر فنيات المسئولية جزءا مكملا لما تقدم من فنيات المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى، بل يجب أن تتقدمها جميعا لما لها من أهمية خاصة فى متابعة وتقويم الممارسات المهنية فى المقابلات الارشادية منذ الشروع فيها وحتى آخر لحظة فى عمرها عندما تقفل الحالات التى تناولتها فى نهايتها • ويصف بعض الكتاب والمؤلفين المسئولية (accountability) بأنها نظام تقويم للعملية التربوية ، ويصفها بعض آخر بأنها عملية تطورية لازمة لتنمية الطرق والاساليب المستخدمة فى تطبيقات علم النفس المتباينة ، ويرى فريق ثالث بأنها فنيات مستخدمة فى الارشاد والعلاج النفسى تساعد المرشد على تقويم مقابلاته مع مسترشديه من جميع جوانبها وتطويرها للاحسن بما يحقق افضل النتائج لهم •

وتطالب فنيات المسئولية المرشد النفسى بأن يقدم كشف حساب عما أنجزه فى مقابلاته الارشادية مع كل مسترشد تعامل معه منذ بداية المقابلة الاولى وحتى نهاية المقابلة الاخيرة حيث أنه باستخدامها يضع نفسه تحت الاضواء الكاشفة ، وفى بؤرة الرؤية الواضحة ، وفى موضع المسائلة الالزامية ممن منحوه ثقتهم لمزاولة مهنته وممارسة دوره فى مجال الارشاد والعلاج النفسى حول النتائج المترقبة منه كفائدة مستردة من المهام المنوطة اليه •

ويمكن تعريف المسئولية على أنها فنيات تستخدم لتحليل وتحديد الاداء المهنى على مختلف مستوياته للمرشدين النفسيين (the counslors) ، وللمشرفين على تدريبهم (counselor supervisors) ، وللاساتذة التربويين (counselor educators) الذين يقومون بتأهيلهم العلمى واعدادهم المهنى للتاكد من تحقيق الاهداف المرسومة لهم بالكفاءة المرجوة منهم ، وللتاكد من النتائج المترقبة من ممارساتهم المهنية فى مقابلاتهم الارشادية بما يحقق التنمية الشخصية للمسترشدين والتطور الايجابى لسلوكياتهم • ويعرف ليسنجر (Lessinger, 1973) المسئولية بأنها مسائلة لشخص ما عن انجاز عمل معين للتاكد من النتائج المترقبة من انجازه وأدائه لهذا العمل •

تعتبر فنيات المسئولية فى الارشاد والعلاج النفسى من الاسس الهامة والوسائل الفعالة التى يمكن الاعتماد عليها فى التاكد من تحقيق النتائج المتوقعة من المجهودات المهنية التى يبذلها المرشدون النفسيون بصورة عامة ، والمتدربون منهم بصفة خاصة • كما أنه يمكن الاعتماد عليها بصفة أساسية

فى التأكد من تحقيق أهداف البرامج التدريبية بالكفاءة المرجوة للممارسات المهنية التى يتم تنفيذها فى مختبرات الارشاد والعلاج النفسى بالكليات التى تؤهل وتعد المرشدين النفسيين المتدربين تحت أشراف مباشر من المشرفين الارشاديين الذين يشرفون عليهم وعلى ممارساتهم التدريبية المعلمية فى ظل استراتيجية تعليمية تدريبية يخططها لهم جميعا ، ويشرف على تنفيذهـا ويتابعها أستاذ تربوى متخصص من حملة دكتوراه الفلسفة فى مجال الارشاد والعلاج النفسى .

وتشتمل فنيات المسئولية فى العملية الارشادية العلاجية على عـدد من التضمينات هى : (١) تحديد الاهداف العامة والخاصة لها ولمقـابلاتها ، (٢) التخطيط السليم لبرامج الممارسات المهنية سـواء أكانت تدريبية أم ميدانية التى يمكن أن تحقق تلك الاهداف على أعلى مسـتوى من الكفاءة الادائية ، (٣) تقويم هذه الممارسـات للتأكد من مدى تحقيـق الاهداف بالكفاءة المترقبة منها ، (٤) التحقق من النتائج النهائية للعملية الارشادية العلاجية بما يفيد فى تنمية شخصية المسترشدين وتعـديل سلوكهم كعـائد استثمارى منها ومن الممارسات المهنية للعاملين بها سواء أكانت تدريبية فى المختبرات أم ميدانية فى الواقع العملى .

ويتطلب استخدام فنيات المسئولية من المرشدين النفسيين الممارسين منهم أو المتدربين تسـجيل انشطتهم الارشادية العلاجية التى يزاولونها أولا بأول ، ويوما بيوم ، تجميع المعلومات اللازمة حول طبيعة هذه الانشطة ونتائجها ، وتجميع المعلومات اللازمة حول آثارها المنعكسة على المستفيدين منها ، ثم طرح هذه المعلومات مجتمعة على الجماهير لتعريفهم بمدى أهمية أعمالهم ، ومدى الاستفادة القصوى منها لصالحهم ولاسيما المحتاجين منهم لخدماتهم الارشادية والعلاجية على وجه الخصوص . ولن يكون يسيرا على المرشدين النفسيين ، ولا على من يشرف عليهم وعلى أعمالهم استخدام هذه الفنيات بما يحقق أهدافها بالجودة المطلوبة لانها تتطلب وقتا طويلا وجهدا كبيرا قد يشغلهم عن مهامهم الاصلية . ويقترح ستفلبيم (Stufflebeam, 1971) نموذجا لممارسة فنيات التساؤل يتمثل فى تحديد الاهداف القريبة لكل نشـاط يقوم به أى متصل بالعملية الارشادية ، تقويم كل نشاط يمارس من اجل تحقيق هذه الاهداف للتأكد من مدى الكفاءة فى تحقيقها .

وحتى يمكن استـخدام فنيات المسئولية على المستوى المطلوب منها . يجب على المرشد النفسى أن يراعى عدة اعتبارات هامة : (١) تحديد الاهـداف التى يمكن قياسـها وملاحظتها بسهولة لكل مقـابلة ارشادية يجـريها مع

المسترشدين مما يسهل متابعتها وتقويمها دون تمييز وبلا تطرف ، (٢) التقويم المستمر لكل خطوة من خطواته التنفيذية للاستراتيجية الارشادية التى يتبعها مع المسترشد لتحديد نقاط القوة فيدعمها،وتحديد نقاط الضعف فيتلافاها ، (٣) ادارة حوار مفتوح ، ومناقشة علنية ، وممارسة للتغذية الرجعية حول كل ما انجز من أعماله خلال المقابلات الارشادية مع رؤسائه والمشرفين عليه ، ومع مساعديه والمشرف عليهم للوصول الى أفضل السبل للتدعيم المهنى لكل منهم ٠

ويقترح كرومبولتز وثروسون (Krumboltz & Throeson, 1966) عددا من الاعتبارات الهامة التى يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند استخدام فنيات المسئولية حتى تحقق اهدافها هى: (١) اعتماد الاهداف العامة للعملية الارشادية من الاطراف المعنية ، (٢) تقويم الاداء المهنى للمرشد النفسى بناء على ملاحظة التغيرات فى سلوك المسترشدين ، (٣) تطوير التأثير المهنى للمرشد النفسى ، وتطوير نفسه بدلا من توجيه اللوم والتوبيخ للاداء غير الجيد ، (٤) اشراك كل الاطراف المعنية بالعملية الارشادية فى استخدام فنيات المسئولية ، (٥) مرونة فنيات المسئولية بحيث يمكن استخدامها بما يتلاءم مع ظروف كل مرشد نفسى ٠

مناقشات جدلية حول فنيات المسئولية
ISSUES IN ACCOUNTABILITY TECHNIQUES

تتعرض فنيات المسئولية الى مناقشات جدلية بين السلبية والايجابيةالتى يمكن تحقيقها من استخداماتها المختلفة ٠ ويدعى اصحاب الرؤية السلبية لفنيات المسئولية بانها : (١) نظام احصائى يعتمد على أرقام النتائج المتحصل عليها من عمليات التقويم ومن التغذية الرجعية المستخدمة بما لا يفيد المسترشدين ، (٢) اسلوب النقد واللوم والتانيب يعانى منهالمرشدون النفسيون غير الاكفاء فى ممارساتهم المهنية ، (٣) استنفاد لوقت المرشد النفسى ولجهده فى اعداد الاستبيانات الخاصة بالتقويم وفى عقد المقابلات مع المهتمين بالارشاد النفسى من أجل الحصول منهم على المعلومات الممكنة حول النتائج المتوقعة منه ، (٤) تقييد لحرية المرشدين النفسيين فى ممارسة اعبائهم المهنية لانها تعتبر كالسيف المسلط على رقابهم ٠

ويرى اصحاب النظرة الايجابية لفنيات المسئولية أنها : (١) تفيد المسترشدين فى معرفة أفضل الخدمات التى يمكن أن يقدمها لهم المرشدون النفسيون ، (٢) تمنح الفرصة للمرشد النفسى أن يتحقق من عمله ان كان

ناجحا أم فاشلا ، (٣) تمنح الفرصة للمرشد النفسى أن يختار وينتقى أفضل الطرق والاساليب الارشادية التى تعطيه أفضل النتائج ، (٤) تمنح الفرصة للمرشد النفسى أن يتعرف على الحاجات الاساسية للمسترشدين حتى يقدم لهم أفضل السبل لاشباعها ، (٥) تساعد على تدعيم عملية الارشاد والعلاج النفسى باعتراف الافراد بها لما يلتمسونه من فوائد مجنية منها ٠

ويرى بيكر (Baker, 1977) أن فنيات المسئولية تحقق عددا من الفوائد الهامة هى : (١) اكتساب مهارات جديدة فى ممارسة مهنة الارشاد النفسى (٢) تحسين وتطوير الخدمة الارشادية ، (٣) الحصول على نتائج ايجابية من العملية الارشادية ، (٤) مكافأة المرشدين النفسيين الاكفاء فى أعمالهم٠ ويحدد كرومبولتز (Krumboltz, 1964) فوائد استخدام فنيات المسئولية فى عدد من النقاط هى : (١) اختيار الطرق والاساليب المناسبة فى الارشاد النفسى على أسس نجاحها، (٢) تحديد المسترشدين الذين لم تشبع حاجاتهم الارشادية ، (٣) اعتراف جماهيرى بالارشاد النفسى عندما يتحقق نجاحه ، (٤) التدعيم المعنوى والمادى للارشاد النفسى ، (٥) بناء علاقات اجتماعية وانسانية ومهنية صحية بين المرشد النفسى والجهات المعنية بالعملية الارشادية٠

انمــاط فنيــات المسئولية

TYPES OF ACCOUNTABILITY TECHNIQUES

تتضمن فنيات المسئولية بصفة أساسية نمطـين هامين يمكن اعتبارهما بمثابة شـقين مكملين لبعضهما ولا انفصام بينهما بحيث يدعمـان بعضهما البعض من أجل تحقيق الهدف الاساسى من استخدامهما٠ ويمكن عرض النمط الاول ممثـلا بفنية الممارسة التـدريبية التى يقـوم بها المرشدون النفسيون المتدربون تحت اشراف مشرف ارشادى بناء على خطـة تعليمية تدريبيـة مرسومة من قبل أستاذ تربوى من حملة دكتوراه الفلسفة فى مجال الارشاد والعلاج النفسى بحيث يكون مسئولا مسئولية مطلقة عن تاهيلهم العـلمى واعدادهم المهنى ٠ وتتطلب هذه الفنية التعـرض الى مسئوليات كل من الاستاذ التربوى، المشرف الارشادى ، المرشد النفسى المتدرب ، مع التركيز على التوصيات اللازمة لكل منهـا مما يدعم مساهمتهم فى فنيـة الممارسة التدريبية٠ ويتمثل النمط الثانى من فنيات المسئولية فى فنية التقويم للانشطة المتباينة التى يزاولها كل من الاستاذ التربوى ، المشرف الارشادى ، المرشد النفسى المتدرب بما يحقق الاهداف المتعلقة بها للتاكد من مدى الكفاءة فى تحقيقها ٠ وهـذا ما سنتناوله ان شـاء الله على الصفحات القليلة القادمة كخاتمة لكل ما يتعلق بالمقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى على نحو ما ذكر

منذ أول كلمة فى الفصل الاول وحتى آخر كلمة ستذكر باذن الله فى هذا الفصل الخامس عشر .

ومما هو جدير بالذكر ، أن هذين النمطين من فنيات المسئولية يستخدمان اكثر مايكون بصفة أساسية فى مختبرات الارشاد والعلاج النفسى التابعة للكليات التى تؤهل وتعد المرشدين النفسيين المتدربين تحت اشراف وتوجيه الاساتذة التربويين المتخصصين فى ، والمختصين بتدريب واعداد المرشدين النفسيين المتدربين ومشرفيهم الارشاديين . وتستهدف هاتين الفنيتين مساعدة المرشدين النفسيين المدربين ومشرفيهم الارشاديين على تفهم مسئولياتهم الميدانية وممارسة أدوارهم فى حياتهم العملية بالكفاءة المرجوة من مزاولتهم المهنية . ويمكن أيضا استخدام هاتين الفنيتين بصفة دورية فى مراكز الارشاد والعلاج النفسى ، المستشفيات والعيادات النفسية ، والمؤسسات التربوية والاجتماعية والمهنية ، وذلك بهدف التنمية الشاملة للجوانب الكلية للممارسة الميدانية . ويمكن القول بأنه قليلا ما تستخدم هاتين الفنيتين فى خبرات الممارسات الخاصة لمهنة الارشاد والعلاج النفسى . واذا فكر فى استخدامهما فى مجال الممارسة الخصوصية ، فان ذلك يكون بهدف التنمية الذاتية لشخصية الممارسين المهنية .

فنيـة الممارسـة التدريبية

TECHNIQUE OF TRAINING PRACTICUM

يوفر استخدام فنية الممارسة التدريبية سلسلة من الخبرات المتتابعة فى مجال الارشاد والعلاج النفسى للمرشدين النفسيين المتدربين تحت اشراف فنى من المشرف الارشادى ، ومن الاستاذ التربوى الذى يطلق عليه مربى المرشد النفسى (counselor educator) والذى يتولى الاشراف الكامل على تاهيلهم العلمى واعدادهم المهنى فى مختبر الارشاد والعلاج النفسى بالكلية التابعين لها . وهذا يتطلب من المرشدين النفسيين المتدربين خبرة مسبقة ودراسة تمهيدية فى السلوك الانسانى ، وسيكولوجية النمو ، أسس التوجيه والارشاد النفسى ، المعلومات التربوية والمهنية ، المقاييس والاختبارات النفسية ، وكل ما يتعلق بدراسة الفرد .

وتحقق هذه الفنية التى يستخدمها بالدرجة الاولى الاستاذ المربى للمرشد النفسى الخبرة العملية الرئيسية للمرشدين النفسيين المتدربين المنتظمين فى برامج تربية المرشد النفسى . ويتضمن استخدام هذه الفنية تدريب المرشدين النفسيين المتدربين على : (١) الارشاد والعلاج النفسى للمسترشدين على

مختلف مستوياتهم الثقافية وعلى مختلف مراحلهم العمرية ، وعلى مختلف حالاتهم النفسية التى يعانون منها ، (٢) ملاحظة المقابلات الارشادية وتقديم التغذية الرجعية المتعلقة بها ، (٣) ممارسة المهارات التسجيلية المختلفة اللازمة لها ، (٤) استخدام فنيات المقابلة المختلفة وتدعيمها ، (٥) استثمار المعلومات الارشادية من شخصية واجتماعية وتربوية ومهنية لصالح المسترشدين ٠

وحتى يمكن استخدام هذه الفنية بالكفاءة المرجوة يجب على الاستاذ مربى المرشد النفسى أن ياخذ فى اعتباره مايمكن ان ينجزه المرشدون النفسيون المتدربون الذين يشرف على تاهيلهم واعدادهم فى الانشطة الآتية:(١) طرق وأساليب الارشاد والعلاج النفسى ، (٢) مهارات التسجيل بانواعها ، (٣) فنيات المقابلة المتباينة ، (٤) الالمام الكامل بالمصادر البيئية المتاحة فى المجال التربوى والمهنى ٠ كما يجب عليه أن يطلب منهم توفير ما ياتى : (١) ثلاثة شرائط للتسجيل السمعى بحيث يكون مدة كل شريط تسعين دقيقة ، ويمكن ان يسجل على كل جانب منه ما لا يزيد عن خمس واربعون دقيقة فقط ٠ (لماذا ؟) ، وذلك لتسجيل افضل المقابلات الارشادية التى اتموها بنجاح من وجهة نظرهم على الا تقل عن ثلاث مقابلات ولا تزيد عن ست ، (٢) شريط واحد للتسجيل المرئى (فيديو) بحيث يكون مدته مائة وعشرين دقيقة ، وذلك لتسجيل افضل المقابلات الارشادية التى اجروها بنجاح من وجهة نظرهم على الا تقل عن مقابلة واحدة ولا تزيد عن ثلاثة ، (٣) ملف (كلاسير) ذو ثلاثة ثقوب لحفظ الاوراق والمستندات والنشرات والتعليمات المعطاة لهم من قبل مشرفهم الارشادى واستاذهم التربوى ، كل حسب تصنيفاتها المختلفة ٠

وعندما نتناول هذه الفنية بشىء من التفصيل يجب علينا أن نتعرض الى المسئوليات التى يتحملها كل من الاستاذ مربى المرشد النفسى ، المشرف الارشادى ، والمرشدين النفسيين المتدربين أنفسهم ٠ كما يجب علينا أن نتعرض الى التوصيات اللازمة التى يجب أن يراعيها كل منهم عند استخدامه لفنية الممارسة التدريبية حتى تنجز بالكفاءة المرجوة ٠ ومن ثم ، يتمكن المرشد النفسى المتدرب أن يزاول مهنته فى الارشاد والعلاج النفسى بالجودة المترقبة منه على نطاق الممارسة الميدانية بعد نجاحه فى برامج التدريب المعدة له ، وبعد تخرجه منها ٠

مسئوليات مربى المرشد النفسى Responsibilities of the Counselor Educator :

يجب على الاستاذ مربى المرشد النفسى (counselor educator) أن يدرك

تماما مسئولياته نحو تاهيل واعداد المرشدين النفسيين المتدربين ، ونحو تدريب واعداد المشرفين الارشاديين المشرفين عليهم حتى يمكنه أن يستخدم فنية الممارسة التدريبية التى يستفاد منها فى مختبر الارشاد والعلاج النفسى بالكلية التى يدرس فيها بالكفاءة المرجوة منها٠وبناء على استخدامه الجيد لهذه الفنية ، سينتقل آثارها الى استخدام طلابه لها بالتبعية التعليمية لأنه سيكون بمثابة نموذج حسن ومثل جيد فى مزاولته لمهنة الارشاد والعلاج النفسى التى تتم خلال مقابلاته الارشادية مع مسترشديه ٠ وحتى يستخدم الاستاذ مربى المرشد النفسى هذه الفنية على الوجه الأمثل ، عليه ان يتحمل عددا من المسئوليات الهامة سنسردها على النحو التالى :

أولا : تنظيم وادارة المقابلات الارشادية الابتدائية التدريبية كنموذج تدريبى أمام طلابه المرشدين النفسيين المتدربين ، والمشرفين الارشاديين المشرفين عليهم ٠

ثانيا : تخصيص عدد من المرشدين النفسيين المتدربين لكل مشرف ارشادى ، وتكليفه بالاشراف على تدريبهم على تنظيم وادارة المقابلات الارشادية ، وفقا للتعليمات والمهارات والفنيات التى رسمها لهم ٠

ثالثا : مساعدة المشرف الارشادى فى حل اى مشكلات تواجهه فى عمله الاشرافى على المرشدين النفسيين المتدربين مما يدعم اشرافه عليهم ٠

رابعا : ملاحظة المرشدين النفسيين المتدربين من غرف الملاحظة دوريا اثناء مقابلاتهم الارشادية مع مسترشديهم للتاكد من سلامة ممارساتهم التدريبية ٠

خامسا : مراجعة بعض المهارات التسجيلية التى يقوم بها المرشدون النفسيون المتدربون سواء كانت تسجيلات كتابية ، تسجيلات سمعية ، أو تسجيلات مرئية للتاكد من كفاءتهم التسجيلية ٠

سادسا : تقديم التغذية الرجعية لكل من المرشدين النفسيين المتدربين ، والمشرفين الارشاديين عليهم فيما يتعلق بممارستهم التدريبية لتنمية قدراتهم على ممارستهم الارشادية ٠

سابعا : مراجعة تقويم المرشدين النفسيين المتدربين للمشرفين الارشاديين المشرفين عليهم بهدف رفع كفاءة الخبرة التدريبية للاطراف المعنية ٠

ثامنا : تشجيع المرشدين النفسيين المتدربين ، ومشرفيهم الارشاديين على تقديم تغذية رجعية فيما يتعلق بمسئوليات الاستاذ مربى المرشد النفسى كوسيلة للنقد البناء لتحسين أدائه وكفاءته التعليمية والتدريبية والاشرافية ٠

تاسعا : تقويم المرشدين النفسيين المتدربين، والمشرفين الارشاديين بناء على ممارساتهم التدريبية المعملية متضمنة مهاراتهم التسجيلية وفنيـاتهم الارشادية ٠

عاشرا : تقديم خطابات التوصية اللازمة للمرشدين النفسيين المتدربين، ومشرفيهم الارشاديين عند التحاقهم بمؤسسات تعليمية أخرى، أو بمؤسسات مهنية لبدء حياتهم الميدانية فيها ٠

مسئوليات المشرف الارشادى

The Responsibilities of the Counseling Supervisor

بعد أن يتولى مربو المرشد النفسى ادارة المقابلات الارشادية الابتدائية التدريبية كنموذج تعليمى وتدريبى لكل من المرشدين النفسيين المتدربين ، والمشرفين الارشاديين، يكلف الاستاذ مربى المرشد النفسى كل مشرف ارشادى والذى يطلق عليه مشرف المرشد النفسى (counselor supervisor) بالاشراف على تدريب المرشدين النفسيين المتدربين بحيث ألا يزيد عددهم عن سبعة لكل مشرف ارشادى حتى يتمكن من القيام بواجباته وتحمل مسئولياته نحو تدريبهم على مستوى لائق من الاشراف ٠ ويجب على مشرف المرشد النفسى أن يتحمل عددا من المسئوليات الهامة التى يمكن أن تسهم الى حد كبير فى استخدام فنية الممارسة التدريبية على الوجه الامثل ٠ والتى سنسردها فيما يلى على النحو التالى :

اولا : مساعدة مربى المرشد النفسى فى تنظيم وادارة المقابلات الارشادية الابتدائية التدريبية فى بداية الفصل الدراسى ٠

ثانيا : توزيع المسترشدين الجدد الذين يزورون المركز الارشادى لأول مرة على المرشدين النفسيين المتدربين، وتكليفهم بأعباء مسئولياتهم الارشادية نحوهم ٠

ثالثا : ملاحظة المقابلات الارشادية التى يجـريها المرشدون النفسيون المتدربون مع المسترشدين من غرفة الملاحظة أثناء انعقادها فى غرف الارشاد النفسى ، ومدهم بالتغـذية الرجعية المناسبة بما يفيد تطـورهم التدريبى وتنمية شخصياتهم المهنية ٠

رابعا : مراجعة المسودات لكل الاعمـال التسجيلية الكتابية التى يقوم بها المرشـدون النفسيون المتدربون سواء أكانت تتعـلق بالتسجيل الكتابى للمقابلات ، أم دراسة الحالة ، أم التقارير النفسية الختامية ، وذلك قبـل

عرضها على مربى المرشد النفسى بهدف تصحيحها واعتمادها بصورة مبدئية ٠

خامسا : عقد جلسات جماعية مع المرشدين النفسيين المتدربين دوريا لتقديم تغذية رجعية تتعلق بأعمالهم الكلية لتطويرها ولتنمية ممارساتهم التدريبية فيها ٠

سادسا : مساعدة المرشدين النفسيين على حل اية مشكلات تواجههم تتعلق بممارساتهم التدريبية، والاجابة عن استفساراتهم التعليمية والمهنية ، والاستعانة بمربى المرشد النفسى لمساعدته فيما تعذر عليه من مساعدتهم ٠

سابعا : تنظيم وادارة بعض التدريبات التى تدعم ممارساتهم التدريبية مثل لعب الادوار (role play) التى يتبادلون فيها أدوار المرشد والمسترشد بالتناوب ٠

ثامنا : تقديم التقويم الخاص بالممارسة التدريبية للمرشدين النفسيين المتدربين لهم شخصيا، وللاستاذ المربى المشرف العام عليهم مدعما بالملاحظات والتوصيات والمقترحات التى يمكن أن ترفع من كفاءتهم التدريبية. وذلك خلال لمنتصف الفصل الدراسى ٠

تاسعا : تقديم المقترحات المتعلقة بالتقدير النهائى لكل مرشد نفسى متدرب ، مبنية على انجازه الكتابى ، وممارسته التدريبية على اختلاف جوانبها ، بالاضافة الى خصائصه الشخصية التى تدعم عمله كمرشد نفسى بحيث تحفظ هذه المقترحات فى ملف خاص لكل مرشد متدرب على حدة يقدم للاستاذ المربى المشرف العام عليهم ٠

مسئوليات المرشد النفسى المتدرب

The Responsibilities of the Counselor - Trainee

ان استخدام فنية الممارسة التدريبية موجهة بالدرجة الاولى من جانب الاستاذ المربى المسئول عن تاهيل وتدريب المرشدين النفسيين المتدربين الى كل منهم شخصيا من أجل تطوير ممارساتهم التدريبية وتنمية شخصياتهم المهنية بما يحقق لهم الجودة فى العمل والكفاءة فى الاداء عندما يحتل كل منهم مكانه الطبيعى فى ميدان عمله بعد الانتهاء من التدريب والتخرج ٠ وبناء عليه ، فان أيا من المرشدين النفسيين المتدربين مطالب أثناء فترة تدريبه بتحمل عدد من المسئوليات التى تسهم الى حد كبير فى تدعيم ممارساته التدريبية على الوجه الامثل ، نوردها كما يلى :

أولا : يجب على كل مرشد نفسى متدرب أن يستكمل أعمـاله الكتابية المطلوبة منه والمكلف بها والمتعلقة بدراسة الحالة والتقارير النفسية الختامية والتفسير الفنى للاختبارات النفسية، وما شابهها بحيث يخصص لكل مسترشد ملف خاص به يحتوى على كل أوراقه ومستنداته المدون فيها كافة المعلومات والبيانات عنه بدقة متناهية وبطريقة منظمة للغاية ٠

ثانيا : يجب على كل مرشد نفسى متدرب أن يحتفظ بملف (كلاسير) ذو ثلاث ثقوب بحيث يحتوى على كل المواد والمعـلومات التى تتناولها فنية الممارسة التدريبية بأسلوب منظم على أن تحفظ هذه المواد والمعلومات فى تصنيفات على النحو التالى :

(١) تصنيف خاص بكل النشرات والمعلومات والبيانات المتعلقة بكيفية كتابة التقارير النفسية المختلفة ، اعمال الاحالة ، ودراسة الحالة المختصة بالمسترشدين أنفسهم ٠

(٢) تصنيف خاص بكل النشرات والمعلومات المتعلقة بعملية الارشـاد والعلاج النفسى مثل نماذج الحوار والمناقشة بين المرشد والمسترشد ، وفقا للفنيات المختلفة التى سبق عرضها ، علاوة على بعض التدريبات الكتابية الاخـرى ٠

(٣) تصنيف خـاص بكل النشرات والمعلومات التى تتعـلق بالمصادر البيئية المتباينة من حيث الفرص التربوية والمهنية المتاحة فى البيئـة التى يوجد فيها المسترشدين ، وذلك وفقا للتدريبات التى يكلفون بها من مربى المرشد النفسى أو من المشرف الارشادى ٠

(٤) تصنيف خاص بكل النشرات والمعلومات التى تتعـلق بالمقاييس والاختبارات النفسية المتوفرة لديهم فى المختبر الارشادى ٠

(٥) تصنيف خاص بكل النشرات والمعلومات والبيـانات والخطـابات والتوصيات المتفرعة والتى لا تندرج تحت اى تصنيف سابق والتى تسلم لهم من قبل الاستاذ مربى المرشد النفسى أو قبل المشرف الارشادى ٠

«يسلم هـذا الملف الى الاستاذ مربى المرشـد بعد أن يطـلع عليه المشرف الارشادى ويعتمد صحة تصنيفاته واستكمال مواده ، وذلك قبل نهاية الفصل الدراسى بأسبوعين لاعتماد صحته النهائية على أن يعاد للمرشـد النفسى المتدرب فى آخر محاضرة له فى الفصل الدراسى» ٠

ثالثا : يجب على المرشـد النفسى المتـدرب أن يكتب نموذجـا لحوار ومناقشة دارت بينه وبين أى مسترشـد تعامل معه متنـاولا الفنيات التى

استخدمها مثل التساؤل ، اعادة العبارات ، المواجهة ، ... وخلافها فى المقابلات الارشادية ، على الا تغطى أكثر من خمس عشرة دقيقة من المقابلة ، وعرضها على المشرف الارشادى لابداء ملاحظاته عليها واعادتها مرة أخرى اليه لحفظها فى تصنيفها الخاص بها فى ملفه .

رابعا : يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يقدم للاستاذ المربى أفضل شريط تسجيل سمعى لأية مقابلة ارشادية عقدها مع أى مسترشد يرى بانه أجاد فى ادارتها وفى استخدام مهاراتها وفنياتها ، وذلك قبل نهاية الفصل الدراسى على أن يعاد اليه فى آخر محاضرة له .

خامسا : يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يقدم للاستاذ المربي افضل شريط تسجيل مرئى (فيديو) لأية مقابلة ارشادية عقدها مع اى مسترشد يعتقد بانه أدارها بكفاءة عالية وبانه استخدم ما تعلمه من مهارات وفنيات فى ادارتها بالجودة المطلوبة وذلك قبل نهاية الفصل الدراسى ، على أن يعاد اليه فى آخر محاضرة له .

اعتبارات هامة للاطراف المعنية فى الممارسة التدريبية

IMPORTANT CONSIDERATIONS FOR THE CONCERNED PARTIES IN TRAINING PRACTICUM

لايمكن للاستاذ مربى المرشد النفسى أن يستخدم فنية الممارسة التدريبية بالكفاءة المرجوة ،ولايمكن لأى من الاطراف المعنية الاخرى سواء كان المشرف الارشادى أو المرشد النفسى المتدرب أن يستثمر هذه الفنية فى تنمية التدريب على الاشراف الارشادى ،أو على الارشاد النفسى بالدرجة المطلوبة ،وبالتالى لايمكن لهذه الفنية أن تحقق أهدافها فيما يتعلق بالعملية الارشادية العلاجية ، وفيما يتعلق بالمتصلين بها ،مالم يتوفر الاهتمام بعدة اعتبارات هامة تتعلق بادارة المقابلات الارشادية يجب أن تؤخذ فى الحسبان لكل طرف متصل بها سواء أكانت هذه الاعتبارات تتعلق بالنواحى الفنية التدريبية ، أم تتعلق بسلوك المرشد النفسى المتدرب مع المسترشدين المنتظمين فيها .

اعتبارات عامة تتعلق بالنواحى الفنية التدريبية :

يجب على كل فرد متصل بالممارسة التدريبية أن يستثمرها وفقا لموقعه من استخدامها ،وذلك بمراعاة عدة اعتبارات هامة تتعلق بممارسة المرشد النفسى التدريبية ، وفقا لما تعلمه من طرق وأساليب ، وما تدرب عليه من مهارات وفنيات فى ادارة المقابلة الارشادية . ويمكن التأكد من وجود هذه

الاعتبارات ، والتأكد من مدى الدقة فى مراعاتها بوساطة الملاحظة لاحداث المقابلات الارشادية ولوقائعها من غرف الملاحظة ، مما يسهم فى تطوير الاساليب التدريبية ، وتدعيم الانجازات المهنية للاطراف المعنية بادارة المقابلات الارشادية على حد سواء.وهذه الاعتبارات نوردها على النحو التالى :

أولا : بناء الالفة بين المرشد النفسى المتدرب وبين المسترشد ، مدى تقبل المرشد للمسترشد ، مدى اقبال المسترشد على المرشد ، ومدى التقدم الذى طرأ على حالة المسترشد بصفة عامة فى كل مقابلة انتظم فيها مع المرشد النفسى المتدرب .

ثانيا : استخدام فنية التساؤل على أسس سليمة وعدم مغالاة المرشد النفسى المتدرب فى استخدامها،وعدم قذفه بأسئلته واستفساراته فى وجه المسترشد بتتابع سريع ومتلاحق بمناسبة وبلا مناسبة،مما يحول دون تبادل الافكار والآراء بينهما .

ثالثا : استخدام فنيات رد الفعل كل فى موضعها المناسب دون تداخل بين فنية وأخرى،ودون التردى بين فنية وثانية بلاهدف وبلامعنى مع التركيز على الصمت والانصات الجيدين وعدم مقاطعة المسترشد باى حال من الاحوال مع المرونة فى رده الى موضوع المناقشة اذا خرج عن حدودها ، وامكانية التقاط الحديث منه فى الوقفات الطبيعية القصيرة بين جملة تفوه بها وجملة يستعد لها .

رابعا : توضيح اهمية المقابلات الارشادية ومدى الفوائد التى يمكن أن تجنى من حضور المسترشد اليها وانتظامه فيها،والتاكد من مدى اقباله عليها واقتناعه بها،والى أى مدى يمكن أن يستمر ويواظب على حضورها ، مما يسهم فى التعرف على توقعات المرشد والمسترشد ، وفى وضع الاهداف التى يسعى اليها الطرفان لتحقيقها .

خامسا : الوصول الى مرحلة البناء فى المقابلة الارشادية بالتدرج السليم من مرحلة الافتتاح على أن تكون المبادرة من المرشد النفسى المتدرب لبلوغها دون أن يشعر المسترشد بدفعه اليها،مما يدعم أركانها ويحقق أهدافها .

سادسا : ممارسة الاتصال البصرى بين المرشد النفسى المتدرب والمسترشد فى الاحوال التى تستدعى ذلك دون المغالاة فيها وبلا قصور ، وعدم انشغال المرشد المتدرب عن المسترشد بأى شىء آخر غير متابعته بعقله وبصره .

سابعا : ملاحظة سلوك المسترشد غير اللفظى من انفعالات تبدو على وجهه، أو تنعكس على حركات جسمه بصورة عامة وعلى اليدين بصفة خاصة اثناء ذكر أسماء او أحداث معينة ، ومدى استجابة المرشد المتدرب لها .

ثامنا : التدرج بالمسترشد من مرحلة البناء الى مرحلة الاقفال فى الخمس دقائق الاخيرة من المقابلة الارشادية على أن تشتمل على الاساليب الفنية للاقفال وأهمها تلخيص مادار من مناقشة فى المقابلة ، وتحديد موعد للمقابلة التالية، مع توديع المسترشد بمثل ما استقبل به من حفاوة وترحاب معبر عنها بابتسامة دافئة .

اعتبارات عامة تتعلق بسلوك المرشد النفسى المتدرب :

لايمكن باى حال من الأحوال فصل السلوك الشخصى للمرشد النفسى مع مسترشديه فى المقابلات الارشادية عما تعلمه من طرق وأساليب ، ما تدرب عليه من مهارات وفنيات فى ادارتها لأن سلوكه الشخصى ينعكس بطريقة أو بأخرى على ممارساته التدريبية فى ادارة المقابلات الارشادية بصورة مباشرة أو غير مباشرة. ومن ثم ، يجب على كل فرد متصل بالعملية الارشادية ، ومستخدم لفنية الممارسة التدريبية أن يلاحظ ويتأكد من مدى صلاحية سلوك المرشد النفسى المتدرب فى ادارة المقابلات الارشادية فى غرف الملاحظة ، وفقا للاعتبارات الآتية :

أولا : التعاطف الوجدانى مع المسترشد، ومدى فهمه لحالته، ومدى تقبله لسلوكه اللفظى وغير اللفظى دون ادانته على ما لايعجبه منه بأية عبارة تحمل معنى اللوم ولا التوبيخ ، مع توفير الاحترام الكامل له ولما يقوله .

ثانيا : الثقة فى النفس بما يوحى للمسترشد بمدى اهتمامه به ، ومدى قدرته على مساعدته فى تخطى أزماته مما يدعم ثقة المسترشد فيه ، واقباله وانفتاحه عليه دون ريبة وبلا شك ، دون خوف وبلا تردد لاحساسه بانسانية المرشد المتدرب واخلاصه فى عمله وصراحته فى تعامله معه .

ثالثا : حساسية المرشد المتدرب المرهفة لكل ما يعبر عنه المسترشد، ولكل مايخفيه لفظيا كان أو غير لفظى أثناء المناقشة فى المقابلة، مما يجعله قادرا على أن يستشف المحتوى الذى يتضمنه فى اطاره المرجعى الداخلى، ومايتسرب بين شفتيه مختبئا خلف كلماته وفى ثنايا عباراته .

رابعا : الموضوعية فى التعامل مع حالة المسترشد دون أن يقحم خصائصه الشخصية عليها من آراء وأفكار متعصبة ومتحيزة، مما يحرر المسترشد من

قيود مستوردة من الفكر فيعبر عن نفسه ويخبر عن حالته بمشاعره وافكاره الخاصة بتحرر من وصايا الغير عليها .

خامسا : المرونة فى استخدام استراتيجياته الارشادية والعلاجية مع المسترشد بما لايجعله متجمدا عند أسلوب معين،ولا متحجرا عند طريقة بذاتها لا يحيد عنها بالرغم من فشلها وعدم جدواها فى تحريك المقابلة ودفعها نحو تحقيق أهدافها .

سادسا : أسلوب الحياة الشخصى الذى يتمتع به المرشد النفسى المتدرب بصورة عامة فى تعامله مع كافة البشر،وبصفة خاصة مع المسترشدين ، فيما يتعلق بمفهوم الذات متضمنا الذكاء العام والابداع وحب المنافسة الشريفة، ومتميزا بالاستقلالية فى العمل والجدية والديمقراطية فى ادارته لمناقشاته، ومتصفا برقة الصوت فى حديثه .

سابعا : نظام القيم الذى يؤمن به المرشد النفسى المتدرب فيما يتعلق بالاخلاص والامانة فى القول والعمل ، التسامح وخفة الروح فى العلاقات الاجتماعية،الصبر وكظم الغيظ واحتمال ما لايطيقه الفرد العادى من ضغط الآخرين فى تعاملهم وتفاعلاتهم الاجتماعية .

توصيات هامة فى استخدام فنية الممارسة التدريبية

IMPORTANT RECOMMENDATIONS ABOUT USING TRAINING PRACTICUM

لعل أهم مايمكن أن يختتم به المبحث الخاص بفنية الممارسة التدريبية هو أن نشير الى ثلاث مجموعات من التوصيات التى يمكن أن تدعم استخدامها بما يفيد فى تحقيق أهدافها . وتصنف هذه المجموعات الثلاث من التوصيات الى توصيات موجهة الى مشرف المرشد النفسى المتدرب،توصيات موجهة الى المرشد النفسى المتدرب ، وأخيرا توصيات تتعلق بادارة المقابلة الابتدائية فى مختبر الارشاد والعلاج النفسى بالكلية التى يتم تدريب المرشدين النفسيين فيها . وسنورد هذه المجموعات الثلاث من التوصيات على النحو التالى :

توصيات موجهة الى مشرف المرشد النفسى المتدرب :

أولا : يجب على مشرف المرشد النفسى المتدرب ان يحتفظ لديه بملف خاص يحتوى على المستندات والاوراق والنشرات المتبادلة بينه وبين أستاذه

مربى المرشد النفسى من جهـة ، وبينه وبين المرشدين النفسيين المتـدربين الذين يشرف على تدريبهم من جهة أخرى خلال الفصل الدراسى الواحد ، وكذلك يحتوى على كل ملاحظاته واقتراحاته فيمايتعلق بالممارسة التدريبية .

ثانيا : يجب على المشرف الارشادى أن يحتفظ لديه بشريط تسجيل واحد ذى تسعين دقيقة على أن يسجل على كل جانب منه اجتماعا له مع مرشديه النفسيين المتدربين بحيث لاتزيد مدة كل اجتماع عن خمس وأربعين دقيقة بحيث يتضح منه كيفية ادارته للتغذية الرجعية الموجهة لهم فيمايتعلق بمقابلاتهم الارشادية لتنمية شخصياتهم المهنية . ويجب عليه أن يسلم هذا الشريط لاستاذه المربى للاستماع اليه وابداء ملاحظاته عليه واعادته له بعد ذلك .

ثالثا : يجب على المشرف الارشادى أن يحضر الى مختبر الارشاد والعلاج النفسى قبل موعد بدء المقابلات الارشادية بنصف ساعة على الاقل للتاكد من حضور المرشدين النفسيين المتدربين ، والمسترشدين الذين سيتعاملون معهم ، وذلك لتخصيص غرف الارشاد النفسى التى ستتم فيها المقابلات الارشادية لكل منهم ، وللرد على أى استفسار موجه الى كل من طرفى المقابلة .

رابعا : يجب الاجتماع مع المشرفين الارشاديين الآخرين عند بداية كل يوم تتم فيه الممارسة التدريبية للاتفاق على توزيع مرشديهم النفسيين المتدربين على غرف الارشاد النفسى بعد تكليف كل منهم بارشاد عدد من المسترشدين بما لا يزيد عن ثلاثة فى اليوم الواحد سواء أكانوا من الجدد أم من المترددين على المختبر الارشادى . ويجب توضيح ذلك على سبورة معلقة فى غرفة اجتماع المرشدين النفسيين المتدربين على النحو التالى : (اسم المرشد ـ اسم المسترشد ـ رقم غرفة الارشاد ـ موعد بدء المقابلة ـ موعد انتهاء المقابلة) .

خامسا : يجب على كل مشرف ارشادى أن يتاكد من التزام كل مرشد نفسى متدرب فى مجموعته التى تحت اشرافه بالمقابلة مع عدد المسترشدين المكلف بمقابلاتهم فى الغرف الارشادية المخصصة لهم وفى المواعيد المحددة لبدء ممارساتهم التدريبية . (لماذا ؟) .

سادسا : يجب على كل مشرف ارشادى ان يكلف كل مرشد نفسى متدرب فى مجموعته التى يشرف على تدريبها بأن يلاحظ عددا من زملائه الآخرين من غرف الملاحظة بما لا يقل عن ثلاث مرات خلال الفصل الدراسى الواحد ،

وذلك أثناء مقابلاتهم الارشادية مع مسترشديهم فى غرف الارشاد النفسى بعد التأكد من موافقتهم على ملاحظة مقابلاتهم وبشرط أن يكون ذلك خلال وقت فراغه عندما لا يكون مكلفا بارشاد أى من المسترشدين .

سابعا : يجب على كل مشرف ارشادى أن يسجل على السبورة التى فى غرفة اجتماع المرشدين النفسيين المتدربين أسماء الملاحظين الذين سيلاحظون المقابلات الارشادية المفتوحة وأرقام الغرف التى ستتم فيها ومواعيدها وأسماء المرشدين النفسيين المتدربين ومسترشديهم على النحو التالى: (اسم الملاحظ - اسم المرشد النفسى المتدرب - اسم المسترشد - رقم غرفة الارشاد النفسى - موعد بدء المقابلة - موعد الانتهاء منها) .

ثامنا : يجب على كل مشرف ارشادى أن يتأكد من التوصيلات الصوتية بين غرف الارشاد النفسى وغرف الملاحظة الملحقة بها والتى تقع تحت اشرافه لكى لا يكون بها أى خلل ولا أى عطل حتى يسهل الاستماع الى كل ما يدور من حوار ومناقشة بين المرشدين النفسيين المتدربين ومسترشديهم بحيث يكون الصوت واضحا بما يكفى استماعه داخل غرفة الملاحظة وبما لايكفى استماعه خارجها .

تاسعا : يجب على المشرف الارشادى أن يتسلم بما لا يقل عن ثلاث استمارات للملاحظة من كل مرشد نفسى متدرب ضمن مجموعته مدون فى كل منها تغذيتهم الرجعية لكل مقابلة ارشادية لاحظوها حتى يناقشها معهم ، ويصحح ما بها من أخطاء ويدعم ما بها من ايجابيات ، ويستعين بها فى تقويم مقابلات زملائهم الذين لاحظوهم ، وبشرط أن تدون التغذية الرجعية لكل ملاحظة وفقا للبنود المحددة فى الاستمارة المعدة لذلك حسب النموذج الموضح فى نهاية هذا الفصل من الكتاب .

عاشرا : يجب على المشرف الارشادى أن ينبه على المرشدين النفسيين المتدربين ضمن مجموعته بالا يعطى أى منهم موعدا واحدا لأكثر من مسترشد فى نفس الوقت على ان تكون مقابلاته لكل منها دورية مرة فى كل أسبوعين، أو مرة كل أسبوع اذا لزم الامر . كما يجب عليه أن ينبه عليهم بأن يراجع كل منهم صندوق بريده فى غرفة اجتماعاتهم لاستلام ماقد يوجد فيه من نشرات أو تعليمات أو توصيات متروكة لهم منه أو من أستاذهم المربى . كما يجب عليه ايضا أن ينبه عليهم بالا يقترح أى منهم على مسترشديه والا يعدهم باجراء اى نوع من الاختبارات النفسية لهم الا بعد التأكد من توفرها فى المختبر الارشادى وتوفر كل ما يتعلق بها من كراسات التعليمات ومفاتيح التصحيح ، وبناء على مشورة الاستاذ المربى حولها .

حادى عشر : يجب على المشرف الارشادى أن يكلف كل مرشد نفسى متدرب فى مجموعته بأن يسجل على الاقل مقابلة واحدة فقط تسجيلا مرئيا (فيديو) مع التاكيد على تسجيل كل مقابلاته مع كل مسترشديه تسجيلا سمعيا بلا استثناء ما لم يعترض أى منهم على تسجيل مقابلاته . ويجب أن يبلغ الاخصائى الفنى فى تشغيل وتسجيل أجهزة التسجيل المرئى بموعد المقابلة المراد تسجيلها بمدة كافية قبلها ، كما يجب عليه أن يطلب منه اعادة تشغيل ما سجله عند الرغبة فى مناقشة محتوى المقابلة المسجلة مع أفراد المجموعة .

ثانى عشر : يجب على كل مشرف ارشادى مراجعة استاذه المربى فى منتصف الفصل الدراسى للتشاور معه حول مدى تقدم المرشدين النفسيين المتدربين الذين تحت اشرافه ، ومراجعته مرة أخرى فى نهاية الفصل الدراسى للتشاور معه حول التقويم النهائى وحول التقدير المقترح لكل منهم وذلك بعد التاكد من استكمال أعمالهم التحريرية بانواعها وممارساتهم التدريبية باساليبها وطرقها .

ثالث عشر : يجب على كل مشرف ارشادى ان يتاكد من مواظبته على عقد اجتماع دورى مع أفراد مجموعته التى يشرف عليها فى نهاية كل يوم تتم فيه الممارسة التدريبية بد الانتهاء من مقابلاتهم وذلك للاستماع الى بعض التسجيلات السمعية المقدمة من بعضهم لمناقشتها علنا أمامهم وفى حضورهم والتشاور بخصوصها من اجل تحديد نقاط الضعف فيها لتلافيها ، ومواطن القوة فيها لتدعيمها ، على أن يقدم افضلها للاستاذ مربى المرشد النفسى (لماذا ؟) .

رابع عشر : يجب على كل مشرف ارشادى ان يتاكد بانه كلف كل مرشد نفسى متدرب فى مجموعته بالتساوى مع غيره بالتعامل مع ما لايقل عن خمسة مسترشدين على مدار الفصل الدراسى الواحد ، وبحيث لا يقل عدد المقابلات التى اجراها عن خمس عشرة مقابلة .

خامس عشر : يجب على كل مشرف ارشادى التاكد من صحة تفسير الاختبارات النفسية التى أعطيت للمسترشدين بوساطة مرشديهم النفسيين المتدربين الذين فى مجموعته وذلك قبل عرضها عليهم ومناقشتهم فى نتائجها مع الاشارة الى ضرورة مساعدته لأى منهم فى تفسيرها وتحليل نتائجها اذا لزم الامر .

توصيات موجهة الى المرشد النفسى المتدرب :

أولا ــ احترام قيمة الوقت :

يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يحترم قيمة الوقت المستثمر فى المقابلة الارشادية ، وعليه أن يشجع مسترشديه ويعودهم على الالتزام به واحترامه بحيث يلتزم الطرفان ببدء المقابلة وافتتاحها فى موعدها المحدد دون التبكير فيه وبلا تأخر عنه لأى سبب من الاسباب • ويجب عليه الا يلغى موعدا سبق تحديده للمسترشد الا فى الضرورة القصوى التى تكون خارجة عن ارادته ونتيجة للظروف الطارئة • كما يجب ألا يدع المسترشد ينتظره فى مكان الانتظار أكثر من خمس دقائق • ويفضل ويستحسن متابعة المسترشد الذى يغيب عن حضور مقابلة ما بالسؤال عنه والاستفسار عن أسباب تغيبه تليفونيا أو بالكتابة اليه ، مما يدعم الثقة المتبادلة بينهما وينمى سبل التواصل الجيد • وأخيرا عليه ألا ينسى فيصل الى نهاية المقابلة ويتعدى وقتها المحدد لها دون اقفالها بأساليبها المتفق عليها كما سبق ذكره فى فصل سابق •

ثانيا ــ احترام النفس :

يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يكون محترما لنفسه ،مدركا لذاته ، واثقا من قدراته على مزاولة مهنته ، منظما لافكاره ومحددا لاستراتيجياته التى سيتعامل مع مسترشديه على أساسها • ومن ثم ، عليه أن يبدأ كل مقابلة مع أى منهم ببساطة متناهية ، متعرفا على الاسباب التى دعت الى حضوره اليها • ويجب عليه أن يكون مدركا لبعض الاجابات عن تساؤلات لا مفر من الاجابة عنها مثل : ماذا فى ذهن المسترشد ؟! ما الذى يرغب فى التحدث عنه ؟! من أين يريد أن يبدأ كلامه ؟! • ومن جهة أخرى ، يجب أن يكون واضحا فى ذهنه بعض الاجابات عن تساؤلات تخصه هو مثل : ماذا سافعل‌له ؟! كيف أتصرف معه ؟! كيف يمكننى فهمه ؟! • وأخيرا يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يكون أمينا فى تعامله مع المسترشد فلا يتظاهر بفهم مايقوله بينما هو يجهله تماما ،ولايتظاهر بتقبله بينما هو ينبذه نهائيا •

ثالثا ــ احترام مسئولياته وواجباته :

يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يحترم مسئولياته ويؤدى واجباته التى كلف بها على اختلافها من قبل أستاذه المربى ، ومن قبل المشرف الارشادى فيما يتعلق بالممارسة التدريبية سواء أكان ذلك يتعلق بالالتزام بعدد المسترشدين الذين تعامل معهم خلال الفصل الدراسى ،أم عدد المقابلات

التى يجب أن ينجزها فيه ، والالتزام بعدد مرات الملاحظة التى يجب أن يتمها ، والالتزام بعدد التسجيلات السمعية والمرئية التى يجب أستيفاؤها كما يجب عليه الالتزام باستكمال اعماله التحريرية من تقارير ودراسة الحالة وخلافها • والأخيرا ، يجب عليه الالتزام باستخدام المهارات المختلفة للمقابلة وفنياتها المتباينة عند تعامله مع المسترشدين مع الاهتمام بخصائصها سواء اكانت مقابلة ابتدائية أم مقابلات تشخيصية وعلاجية •

رابعا ـ ضمان السرية التامة :

منذ ارتضى الفرد لنفسه القيام بعملية الارشاد النفسى على أى مستوى من المستويات،فعليه أن يتحلى بصفة الامانة المهنية التى تتسم بالسرية التامة والمكفولة فى كل مرحلة من مراحل تعامله مع مسترشديه منذ بداية المقابلة الاولى وحتى نهاية المقابلة الاخيرة،وما يتبعها من فترة زمنية مهما طالت • ولا يجوز افشاء اى سر من اسرار المسترشدين،أو الكشف عن أية خاصية من خصائصهم ، أو اطلاع الغير على أية معلومة من المعلومات والبيانات المتعلقة بهم الا بغرض مهنى ، وبناء على موافقة كتابية موقعة منهم عليها •

ومبدأ السرية التامة يجب أن يكون مفهوما ضمنا ومعلوما مسبقا لدى المسترشدين مما يجعلهم مرتاحين ومطمئنين له،واثقين فيه ومتأكدين منه حتى يمكنهم التحدث معه بلا حرج وبدون خوف•واكد بيتروفسا وآخرون (Pietrofesa & others, 1978) أنه لا يجوز اعتبار عملية الارشاد وما تحتويه من معلومات وبيانات عن المسترشدين موضوعا اجتماعيا عاما يتناوله الاصدقاء والزملاء فى الاماكن العامة خارج نطاق المهنة • كما لا يجوز استخدام هذه المعلومات كوسيلة لتدعيم مركز المرشد النفسى فى المجتمع أو لاكتسابه برستج معين•وبناء عليه يجب على المرشد النفسى المتدرب ألا يعد مسترشديه بالسرية التامة ما لم يكن قادرا على توفيرها والوفاء بعهده لهم• ولعل المثال الذى سنورده على النحو التالى يدل على مدى التزام المرشد النفسى بالوفاء بكل كلمة يتفوه بها ، حرصا منه على التمسك بالسرية فى موضعها الصحيح •

■ المسترشد : اذا اخبرتك بما حدث ، هل تعدنى الا تخبر والدى بما ساقوله لك الآن ؟!

□ المرشد : لا أستطيع أن أعدك بشىء دون معرفة مسبقة عما تريد أن تخبرنى به ، ولكنى أعدك بالا أبوح به لأحد الا بعد أن نناقش الامر معا حتى نصل الى افضل اسلوب يمكن عرضه به دون أن يسبب لك أى احراج •

خامسا ـ حظر مناقشة المسترشد خارج غرفة الارشاد النفسى :

يجب على المرشد النفسى عندما يودع مسترشده خارج نطاق غرفة الارشاد النفسى ، وهو فى طريقه للخارج ، إلا يستمر فى مناقشته حول حالته التى زاره من أجلها . فبعد الانتهاء من المقابلة الارشادية داخل غرفة الارشاد النفسى يمنع منعا باتا العودة لفتحها ، أو العودة للحديث عن ما دار حولها ، او ابداء أية ملاحظات عليها ، أو عرض أية وجهة نظر تخصها ، أو اعادة استفسار معين موجه من المرشد للمسترشد أثناء توديعه خارج جدران غرفة الارشاد النفسى . وليكن نصب اعين المرشد النفسى المتدرب هذا الحظر ممثلا فى العبارة التالية :

«كن حريصا فى عدم مناقشة المسترشد امام جمهرة من النـاس لانك لن تكن متأكدا ممن قد يكون قريبا منك !!» .

سادسا ـ حظر تكليف السكرتير المهنى بمهمة تخص مسترشد ما على مسمع من الآخرين :

قد يلجأ بعض المرشدين النفسيين ولاسيما المتدربين منهم الى تكليف السكرتير المهنى بمهمة تخص مسترشد ما ، ممليا عليه بعض البيانات والمعلومات المتعلقة به بقصد كتابتها على الآلة الكاتبة ، أو قد يطلب منه بعض المعلومات والبيانات التى تخصه ، ويكون هذا التكليف على مسمع من بعض المسترشدين الآخرين المنتظرين فى مكان الانتظار أو على مسمع من مرافقيهم ان وجدوا . هذا العمل قد ينسف العملية الارشادية من أساسها لما اتسم به من افشاء سر ذلك المسترشد أمام الآخرين ، وبالتالى قد يفقد المسترشد ، ومن استمع الى سره الثقة فى الارشاد والعلاج النفسى مما يتسبب فى هدمها والقضاء عليها .

ومن ثم ، يحظر على المرشد النفسى ولاسيما ذلك الذى يخطو الخطوة الاولى على طريقه المهنى ان يسلك هـذا الاسلوب الذى يعتبر احد المراسم فى جنازة الارشاد والعلاج النفسى بلا مشيعين . وتجدر الاشارة هنا الى أنه من الممكن استخدام التليفون فى غرفة الارشاد النفسى كوسيلة فى تكليف السكرتير المهنى بما يرغب فيه المرشد على أن يدونه السكرتير بصمت دون ترديد ما يسمعه منه بصوت مسموع من الآخرين ، أو يمكنه تكليفه بما يريد وجها لوجه فى حالة خلو المكان من المراجعين والمترددين على المختبر الارشادى أو مركز الارشاد والعلاج النفسى .

سابعا ـ حظر مناقشة الأسرة فيما يخص المسترشد .

قد يجد أحد المرشدين النفسيين ولاسيما حديثى التخرج او المدربين لذة خاصة فى استعراض ما دار بينه وبين مسترشديه فى غرفة الارشاد النفسى أمام اهل بيته وزوجته وأولاده ومن يقوم بخدمتهم فى المنزل ، على مائدة الطعام أثناء العشاء أو أمام التلفاز فى سهرة غير مرغوب مشاهدتها لتفاهتها ، استنفادا للوقت أو اكتسابا لاعجابهم وجنيا لمديحهم واستحسانهم . وقد يأخذ آخر ملفات مسترشديه معه الى المنزل ليراجع محتوياتها على مرأى ومسمع من أفراد أسرته ان لم يلق بها متعمدا أمامهم على احدى المناضد فى غرفة المعيشة وكانه يقول لهم : «انظروا ماذا جلبت لكم من قصص مسلية تتغلبون بها على الملل المنبثق عن برامج التفاز الليلية !!» . وقد يلجأ ثالث لاصطحاب شرائط التسجيل السمعية والمرئيــة معه للاستماع اليهــا ومشاهدتها فى جو عائلى بالمنزل توفيرا لما قد ينفقه من نقود فى سهرة خارجيــة . وغنى عن القول ، ان اى تصرف مما سبق يدل على طفولية السلوك الذى يسلكه المرشد النفسى وصبيانية الهدف منه مما يؤكد على عدم أهليته لتحمــل المسئولية وخيانته للامانة المهنية .

ثامنا ـ حظر كشف حالة مسترشد ما كنموذج ارشادى لمسترشدين آخرين :

قد يلجأ بعض المرشدين النفسيين ولاسيما الجدد منهم أو المتدربين الى كشف حالة تخص مسترشد ما وشرحها وعرضها بتفاصيل أحداثها مع ذكر ما احتوته من أسماء أشخاص لعبوا دورا فيها ، وذلك أمام مسترشدين آخرين بغــرض تقديم نموذج ارشــادى قد يسهم فى تطوير حالتهم . هذا الأسلوب مرفوض تماما ولا نقره باى حال من الأحوال ، فلا يجوز لأى مرشد نفسى ان يكشف حالة مسترشد ما وتقديمها للآخرين على فرض إنها نموذج ارشادى قد يسهم فى تدعيم استراتيجياته الارشادية لهم . ان ما دعا اليــه باندورا (Baundura, 1969) من استخدام أسلوب النماذج فى عملية الارشاد النفسى يختلف تماما عن كشف أسرار المسترشدين . ان دعوة باندورا (Baundura, 1969) كانت عامة تحث على استخدام نماذج عامة وشائعة معروفة مسبقة لدى الجماهير ولاتمس فردا معينا بذاته ولاتكشف ادق تفاصيل حياته . ان تقديم هلين كيلر العمياء الخرساء الصماء كنموذج للنور وللأمل وللتغلب على اليأس يعتبر اسلوبا ارشاديا مقبولا ولكن التعرض لحياتها الخاصة جملة وتفصيلا ، هذا ما يحظر اللجوء اليه .

تاسعا ـ حظر انقطاع المقابلة الارشادية اثناء انعقادها :

لعل أهم ما يجب أن يؤخذ فى الحسبان هو استمرارية انعقاد المقابلة

الارشادية فى هدوء ودون انقطاع ، فلا يجوز ازعاج المرشد النفسى ومسترشده اثناء انعقاد المقابلة بينهما لأى سبب من الأسباب وبأية وسيلة كانت . لذلك يلجأ بعض المرشدين النفسيين بتعليق لافتة على باب غرفة الارشاد النفسى تحث على عدم الازعاج مثل : «لطفا .. الرجاء عدم الازعاج» ، او «رجاء الهدوء ... المقابلة الارشادية منعقدة» ، أو «المرشد مشغول مع مسترشد ... رجاء عدم مقاطعتهما».ويضع بعض المرشدين النفسيين مصباحا فوق باب غرفة الارشاد النفسى يضىء بالضوء الاحمر أثناء انعقادالمقابلةالارشادية حتى يلفت النظر لمن يريد أن يطرق الباب وهو مقفل بالا يزعجه هو ومن معه داخل غرفة الارشاد النفسى .

ويجب على السكرتير المهنى مراعاة ذلك بدقة وبكل حرص حيث من واجبه المهنى توفير الهدوء التام الذى يجب أن يعم المكان وان يمنع كل ما يمكن أن يتسبب فى خلخلة المقابلة الارشادية أو انقطاعها أثناء انعقادها . ولعل ما كتبه بنجامين (Benjamin 1981) فى هذا المعنى يدعم ما قصدنا اليه حيث أشار الى أن المكالمات التليفونية ، الطرق على الباب ، الاشخاص الذين يريدون مجرد كلمة واحدة فقط من المرشد النفسى ، السكرتير الذى يلح فى توقيع من المرشد على بعض المستندات المستعجلة التى يحملها فى يده ، كل ذلك ومثيله قد يحطم وينسف فى ثوان ما حاول المرشد النفسى ومسترشده جاهدين فى بنائه خلال فترة معينة ليست بالقصيرة .

عاشرا ــ ازالة كل ما يتعلق بغرفة الارشاد النفسى قبل دخول المسترشداليها:

ان المرشد الذى يزور المرشد ولاسيما لأول مرة ، غالبا ما يكون محبا للاستطلاع ذا رؤية فاحصة ، ونظرات مستطلعة حذرة . ومن ثم ، فانه يحاول مسح المكان بنظرة كاشفة ثاقبة لمدة دقائق معدودات فى بداية دخوله الى غرفة الارشاد النفسى . وقد يختلس النظر لاشياء لم يلاحظها المرشد النفسى ، ولم يعيرها اهتماما لانه اعتاد على رؤيتها ، ولكنها قد تثير الاشمئزاز والنقد من جانب المسترشد . وبناء عليه ، يجب على المرشد النفسى أن يزيل ويخفى كل ما لا يتعلق بالبيئة المهنية وكل ما لا يخدم حالة المسترشد وذلك قبل دخوله الى غرفة الارشاد النفسى حتىلاتقع عيناه عليها فيفقد احترامه للمكان وتهتز ثقته فى العملية الارشادية من أساسها واصلها . ومن الامثلة على ذلك : خطابات خاصة بالمرشد جرائد ومجلات محظورة ، ملابس مبعثرة فى غير موضعها على المشجاب ، بقايا من غذاء أو عشاء تناوله المرشد فى الغرفة ، ومنفضة سجائر مكدسة باعقابها . واخطر من ذلك كله : ملفات مسترشدين آخرين مفتوحة على المكتب أو على احدى

المناضد ، ومستندات وأوراق رسمية تخص بعض الهيئات المهنية ، أو شرائط سمعية ومرئية لحالات أخرى يعاد تشغيلها أثناء دخول المسترشد الى غرفة الارشاد النفسى ٠

حادى عشر ـ الدقة فى ارتداء الملابس المناسبة أثناء المقابلة الارشادية:

مما لا شك فيه أن الملابس المناسبة التى يرتديها المرشد النفسى تعتبر ضرورة ملحة فى بناء المقابلة الارشادية ٠ البساطة مع الذوق فى تناسق الألوان فى الاطار المألوف للملابس العادية هو ما نقصد اليه ٠ فلا ينتظر من المرشد النفسى الذى وصل الى درجة من العلم والخبرة تؤهله لتقدير ما يحيط به من ظروف أن يرتدى حلة سهرة يستدعى ارتداءها حفل موسيقى راقص ، أو (شورت) رياضى يبحث عن مكانه فى ملعب للتنس أو فى حلبة للمصارعة ، أو زى يوحى بأنه من المخلفات العسكرية للحرب العالمية ٠ كما أن الألوان التى توصف بأنها سمك ـ لبن ـ تمر هندى ٠ تعتبر مصدرا للاشمئزاز والاستنكار وقلة الاحترام ٠

وغنى عن القول ، ان ما يجب أن توصف به ملابس المرشد النفسى اذا كان من الجنس الآخر هو الاحتشام العام ٠ فلا ينتظر من الزميلة التى تقوم بعملية الارشاد النفسى فى المقابلة أن تقدم عينات مجانية من مفاتنها للمسترشدين الذين اعتادوا على زيارتها ولاسيما الرجال منهم ٠ ان مساعدة المسترشدين على فهم أنفسهم وحل مشكلاتهم هو الهدف الأساسى من عملية الارشاد والعلاج النفسى ، وليس جذب الزبائن ولاسيما الرجال منهم وزيادة عقدهم النفسية هو ما نعمد اليه ٠ وفى هذا المقام يذكر كاتب هذه السطور ما سلكته الدكتور بولا كوندلا (Kondela, 1981) الأستاذة المربية التى كانت تشرف على تدريب واعداد المرشدين النفسيين المتدربين فى المختبر الارشادى بجامعة ميشيجان الامريكية عندما منعت احدى المرشدات النفسيات المتدربات من مقابلة أحد مسترشديها لأنها كانت ترتدى شورطا رياضيا ، قائلة لها : «نحن هنا فى مكان للارشاد والعلاج النفسى ولسنا فى ملعب للتنس ٠ نحن هنا لنساعد مسترشدينا على حل مشكلاتهم لا لنثير الرغبة الجنسية فى نفوسهم» ٠ ثم نبهت المشرفين الارشاديين ومن بينهم المؤلف بألا يسمح لأى مرشد نفسى متدرب ، أو لأى مرشدة نفسية متدربة بأن يقابل/تقابل أى مسترشد وهو مرتد ،أو هى مرتدية ملابس غير لائقة للمهنة الارشادية ٠ووجهت كوندلا (Kondela, 1981) تحذيرا لطلابها وطالباتها بما معناه : «احذروا أن تقابلوا المسترشدين بملابس غير مناسبة وغير لائقة ٠ ان غرفة الارشاد النفسى مكان له قدسيته ، فهى ليست ناديا رياضيا ولا ملهى ليلى للرقص» ٠

ثانى عشر : الحرص فى تقديم النفس بالصورة اللائقة :

منذ اللحظة الاولى فى المقابلة الابتدائية ، يجب على المرشد النفسى ولاسيما المتدرب ان يقدم نفسه لمسترشديه بالكيفية التى يجب أن يتعامل بها معه ، وبالأسلوب الذى يرتضيه له • فقد يحب المرشد النفسى أن يقدم نفسه للمسترشد على أنه الدكتور (س) اذا كان من حملة الدكتوراه فى الارشاد والعلاج النفسى ، لذلك فعليه أن يحرص على هذا منذ أول مقابلة وحتى نهاية آخر مقابلة وما يتبعها من فترة زمنية مهما طالت • فلا يسمح لمسترشديه ان ينادونه بلقب غير لقب دكتور تحت أى ظرف من الظروف • واذا حدث عفوا من احدهم بأن ناداه بغير لقب الدكتور ، فعليه ان يبادر ويصحح لهأسلوب التعامل معه بقوله : «تقصد يا دكتور س ••• اليس كذلك ؟» • واذا قدم المرشد النفسى الى مسترشده على انه الأستاذ (ص) ، فيجب ان يظل على هذا حتى آخر لحظة فى علاقته مع مسترشديه ، كما يجب عليه أيضا ان يصحح أحدهم واذا ناداه بمسمى آخر مخالف لما ناداه به من قبل ولا يجوز للمرشد النفسى أن يسمح لبعض المرشدين بالتعامل معه على مستوى المناداة بلقب دكتور أو لقب أستاذ ، بينما يتساهل مع البعض الآخر منهم بالتعامل معه على مستوى المناداة باسمه مجردا ، رفعا للكلفة بينه وبينهم ، بل يجب على المرشد النفسى أن يحدد تعامله مع الجميع على حد سواء وفقا للعلاقة المهنية التى تربطهم ببعضهم •

ولا ينتظر من المرشد النفسى أن يقبل بان يناديه احد مسترشديه باسم (يا ابو على) اذا كان اسمه حسن ، أو (يا ابو جاسم) اذا كان اسمه محمد ، او (يا ابو خليل) اذا كان اسمه ابراهيم مثلا ، كما لا ينتظر منه أن يقبل بأن يناديه أحدهم باسمه مجردا دون كلفة بينهما • ويجب على المسترشدين ان يكونوا على علم ووعى دائما بانهم جاءوا من اجل الحصول على مساعدة من المرشد النفسى الذى يجب أن يظل فى المكانة التى تجعله يحافظ على هذا الوضع باستمرار تحت لقب دكتور أو أستاذ لأن الغاء اللقب توحى بالصداقة والعلاقة الشخصية بين المرشد والمسترشد ورفة الكلفة بينهما وهذا ما نحذر منه لأنه من عوامل هدم العملية الارشادية (لماذا ؟) • واعترضت كوندلا (Kondela, 1981) على احدى المرشدات النفسيات المتدربات فى المختبر الارشادى بجامعة ميشيجانالامريكية عندما قبلت من مسترشديها ان تناديها باسمها المجرد (جولين) لانها صديقة شخصية لها ، ووجهت كونديلا تحذيرها لطلابها وطالباتها ومشرفيهم الارشاديين بما فيهم المؤلف بقولها : «انسوا تماما علاقاتكم الشخصية مع مسترشديكم حتى لو كانوا آبائكم وأمهاتكم ، فانتم شخصيات مستقلة تماما فى غرفة الارشاد النفسى ، بينكم

وهم مسترشديكم خط واضح مع أنه رفيع يفصلكم عن بعضكم : أنتم مرشدون وهم مسترشدون ، لا مجال للقرابة ولا للصداقة ولا للمجـاملة فى العمليـــة الارشادية نهائيا ٠

توصيات تتعلق بالمقابلة الارشادية الابتدائية :

تتضمن هذه التوصيات مجموعتين ، احداهما اجرائية والأخرى فنية، موجهة بالدرجة الأولى وبصفة أساسية الى المرشدين النفسيين المتدربين حيث انها تتعلق بصورة مباشرة بالمقابلة الارشادية الابتدائية التى يجريها كل منهم لأول مرة مع المسترشدين الجدد ، وذلك لما لها من أهمية خاصة فى تدعيم ممارستهم التدريبية فى المختببر الارشادى ، وتدعيم ممارستهم المهنية بعد تخريجهم من الجامعة وعند بدء حياتهم الميدانية ٠ كما انها تسهم فى تدعيم المقابلات التالية لها ٠ وسنتعرض لهذه التوصيات على النحو التالى :

التوصيات الفنيــة :

اولا : يجب على المرشد النفسى المتــدرب ان يراجع السبورة التى فى غرفة اجتماعات المرشدين النفسيين المتدربين فى بداية كل يوم يمارس فيه تدريباته الارشادية للتعرف على أسماء المسترشدين الجدد المكلف بمقابلاتهم، وللتاكد من أرقام غرف الارشاد النفسى التى سيقابلهم فيها ومواعيد مقابلاتهم، وذلك قبل البدء فى الانتظام فى أية مقابلة ارشادية ٠

ثانيا : يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يتاكد من عدم وجود أى خلل قد يصيب البيئة المهنية فى غرفتى الارشاد والملاحظة من حيث ترتيب المقاعد بالطريقة المتفق عليها مهنيا على أن يكون مقعدا المرشد والمسترشد موضوعين على ضلعى زاوية قائمة داخل غرفة الارشاد النفسى ، ومن حيث سلامة تشغيل جهاز التسجيل ، ومن حيث وضع شريط فارغ فيه ، ومن حيث سلامة التوصيلات الصوتية والسمعية من غرفة الارشاد الى غرفة الملاحظة ، ومن حيث خلو غرفة الملاحظة من أى دخيل عليها الا من له الحق والصلاحية فى الملاحظة فقط ، وذلك قبل اصطحاب المسترشد معه الى غرفة الارشاد فى كل مرة يقـابل فيها المسترشـد سواء أكان مستجـدا أو مترددا ، وحتى فى المقابلات التالية على المقابلة الابتدائية ٠

ثالثا : يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يستعد لمقابلة المسترشد ، متصفحا الاقرارات الخاصة به وبحالته ، والتاكد من توقيعاته عليها ولاسيما اقرار الموافقة على تسجيل مقابلاته وملاحظتها ، واقرار الاطلاع على ملفه ونتائج اختباراته النفسية كما ورد فى نماذج (١ مس)،(٢ مس)و(٣ مس)

التى سبق عرضها فى فصل سابق • ويتم ذلك اثناء انتظاره فى غرفة الاجتماعات حتى يخبره السكرتير المهنى بحضور المسترشد المنتظر مقابلته.

رابعا : يجب على المرشد النفسى المتدرب الذهاب فورا الى مكان الانتظار حيث ينتظر المسترشد ليقدم له نفسه بالطريقة التى يرتضيها أو المتعارف عليها فى مجال الارشاد والعلاج النفسى ولاسيما اذا كان المسترشد مستجدا ويقابله لأول مرة •ثم يصطحبه معه متقدما عنه فى خطواته الى غرفة الارشاد النفسى المخصصة له لمقابلته فيها •

خامسا : يجب على المرشد النفسى المتدرب،قبل البدء فى افتتاح المقابلة الارشادية الابتدائية،أن يشير الى امكانية تسجيلها أو ملاحظتها ومدى أهمية ذلك بالنسبة للطرفين المرشد والمسترشد على حد سواء ، وأن يشير الى الاقرارات التى وقعها المسترشد فى هذا الخصوص ، ثم يستأذنه بعد ذلك فى بدء تشغيل جهاز التسجيل •

سادسا : يجب على المرشد النفسى المتدرب بعد أن يتم التفاهم مع المسترشد فيما يتعلق باجراءات التسجيل أو الملاحظة ، أن يبدأ فى افتتاح مقابلته الارشادية معه ، وفقا لما سبق شرحه فى الفصل الخاص بالمقابلة الابتدائية،والفصل الخاص بالمقابلات التشخيصية والعلاجية على أن يستبعد كلمة (مشكلة) فى بدء حديثه معه ، وعلى أن يتدرج به خلالها عبر مراحلها الثلاثة (مرحلة الافتتاح ـ مرحلة البناء ـ مرحلة الاقفال) لفقا لخصائص كل مرحلة كما سبق ذكرها فى موضعها من هذا الكتاب •

سابعا : يجب على المرشد النفسى المتدرب ، عند الانتهاء من المقابلة الارشادية الابتدائية،أو عند الانتهاء من أية مقابلة تالية لها،أن يحدد موعد للمقابلة القادمة وذلك وفقا لظروف الطرفين المرشد والمسترشد ، وأن يوصى المسترشد بأن يتوجه بعد خروجه من عنده الى السكرتير المهنى حتى يخبره عن الموعد القادم للمقابلة لتسجيله فى سجل المواعيد حتى لاتتضارب مواعيد اكثر من مسترشد فى وقت واحد •

التوصيات الاجرائية :

اولا : يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يعرف من المسترشد كيف حضر للمختبر الارشادى؟ ومن الذى أخبره عنه؟ وهل حضر من تلقاء نفسه أو حول من جهة اخرى ؟ وهل كان مقتنعا به عندما علم عنه لأول مرة ؟ وهل هو مقتنع بمدى الفائدة التى سيجنيها من حضوره اليه ؟ • يجب أن تكون الاجابات عن هذه التساؤلات واضحة تماما أمام المرشد النفسى المتدرب قبل البدء فى افتتاح المناقشة •

ثانيا : يجب على المرشد النفسى المتدرب ان يتأكد من الغرض الاساسى الذى دفع المسترشد الى الحضور الى المختبر الارشادى للانتظام فى المقابلات الارشادية التى تتم فيه ،كما يجب التأكد من نوع الحالة التى يعانى منها مع التأكيد على كلمة (مشكلة) فى بدء الحديث معه ٠

ثالثا : يجب على المرشد النفسى المتدرب أن يستكمل المعلومات التى يشعر بانها غير مكتملة فى الاقرارات والاستمارات التى ملأها المسترشد عند السكرتير المهنى فى مكان الانتظار قبل البدء فى افتتاح المقابلة ، وذلك حتى تكتمل الصورة أمامه ويتعرف على أبعاد حالته وما يكتنفها من صعوبات وما تمر به من أزمات ٠

رابعا : يجب على المرشد النفسى ألا يقترح اجراء أى اختبار نفسى للمسترشد الا أذا كان هناك ضرورة لذلك ، واذا كان متوفرا لديه ، واذا كان متيسرا استخدامه على أن يدرك المسترشد ويعى تماما كل ما يتعلق بالاختبار الذى سيجرى وخصوصا الغرض منه والنتائج المتوقع تحقيقها ومساهمتها فى تنمية شخصيته وتطوير حالته ٠

خامسا : يجب على المرشد النفسى المتدرب ان يمارس كل المهارات التى تعلمها ،وأن يستخدم كل الفنيات التى تدرب عليها ،وأن يراعى كل المراحل التى يجب أن تمر بها المقابلة الارشادية سواء كانت ابتدائية أو تشخيصية وعلاجية مع التركيز على اقفال كل منها بتلخيص مادار فيها ، ومع مراعاة عامل الوقت المحدد ٠

فنيـــة التقـــويم
TECHNIQUE OF ASSESSMENT

تعتبر فنية التقويم ، أو التقدير الشق الثانى المكمل للشق الأول الممثل بفنية الممارسة التدريبية حيث تعتبر الفنيتان نمطين أساسيين لا ثالث لهما فى فنيات المسئولية ٠والتعرض لهذه الفنية أمر لابد منه حتى تتحقق الاهداف الاساسية من استخدام فنيات المسئولية وهو التأكد من العائد الكلى والنهائى للعملية الارشادية ، والتأكد من مدى الاستفادة القصوى منها ، والتأكد من النتائج المترقبة بالكفاءة المرجوة للممارسات المهنية بالنسبة للقائمين بها ٠ ويرى باين (Pine, 1975) أن تقدير النتائج من عملية الارشاد والعلاج النفسى أمر أساسى لايقل اهمية عن تقدير السلوك الانسانى لانه اذا كانت نتائجها ناجحة ،واذا كانت حققت أهدافها بكفاءة عالية فان ذلك سينعكس بالضرورة

على التغيرات الايجابية التى ستطرأ على سلوك الفرد · ويجب على كل فرد يستخدم فنية التقدير أو التقويم أن يحقق الاجابة عن عدد من الاسئلة التى يجب أن تكون نصب عينيه باستمرار ، منها : (١) ماذا طرأ من تغيرات على سلوك المسترشد ؟ (٢) ما الانشطة التى ساهمت فى مساعدته بصورة مباشرة وغير مباشرة ؟ (٣) كيف تمكنت هذه الانشطة من مساعدته ؟ ، (٤) كيف استفاد المسترشد من الممارسات المهنية المختلفة ؟ (٥) ما الذى حققته الممارسات المهنية للعملية الارشادية ؟ ومن ثم ، يجب أن تشتمل أية وسيلة للتقدير على هذه التساؤلات وما شابهها لتوفر الاجابات التى تدعم تحقيق الاهداف الاساسية من استخدام فنيات المسئولية ·

ومما تجدر الاشارة اليه ، يجب أن تكون وسائل التقدير (مقاييس التقويم) قصيرة العبارات وقليلة البنود بحيث لا تتضمنها أكثر من صفحة واحدة بقدر الامكان وبما يحقق الاهداف القريبة ذات الطابع المتغير باستمرار وفقا لكل حالة ، ووفقا لكل ممارسة مهنية · ولعل أهم ما يمكن تقديره وتقويمه باستخدام هذه الفنية هو تقدير الممارسات المهنية للمشرف الارشادى، تقدير الممارسات التدريبية للمرشدين النفسيين المتدربين ، وتقدير الاستفادة الكلية والنهائية من العملية الارشادية العلاجية ونتائجها المنعكسة على سلوك المسترشدين· وسنوضح فيما يلى كل من هذه التقديرات الثلاثة على النحو التالى :

تقدير مشرف المرشد النفسى Assessment of Counselor Supervisor :

لكى يتحقق الهدف الاساسى من الممارسات المهنية لمشرف المرشد النفسى المتدرب الذى يشرف على تدريب المرشدين النفسيين المتدربين،والذى يكمن فى تحقيق أكبر عائد استثمارى من تاهيله العملى ومن خبراته الميدانية عليهم وعلى تدريبهم ، يجب على الاستاذ مربى المرشد النفسى أن يتابع عمله باستمرار وان يدرك انعكاس انشطته على المرشدين النفسيين المتدربين الذين ضمن مجموعته التى يشرف عليها حتى يتأكد من مدى الاستفادة منها بما يزيد ويحسن ويطور كفاءة ممارساتهم التدريبية ، وبالتالى تدعيم وتنمية شخصياتهم المهنية · ومن ثم ، يجب على الاستاذ مربى المرشد النفسى أن يطلب من المرشدين النفسيين المتدربين ان يقوموا ويقدروا انشطة المشرف عليهم وعلى تدريباتهم وفقا لمقياس معين يصمم خصيصا لتحقيق هذه الغاية على أن يسلم له هذا المقياس بعد ملئه من المرشدين النفسيين المتدربين منفردين كل على حدة وبدون ذكر اسم أى منهم عليه ، وذلك لدراسته وتحليل نتائجه ، واستخراج متوسطه بما يعطى صورة كاملة عن مدى كفاءة

كل مشرف ارشادى فى رؤية المرشدين النفسيين المتدربين الذين فى مجموعته، وعلى أن يتم هذا التقدير فى منتصف الفصل الدراسى • وعلى الاستاذ مربى المرشد النفسى أن يخبر المشرف الارشادى بنتائج هذا المقياس بصراحة فى صيغة مكتوبة موقعة منه حتى يدعم ايجـابياته التى ذكرت فيها ويتـلافى سلبياته التى أشير اليها مما يزيد من نموه الشخصى وتطوره المهنى.ويعرض المؤلف نموذجا مقترحا لاستمارة تقدير المشرف الارشادى (مقياس التقويم) تحت رمز (١ ت) يمكن استخـدامه لهذا الغرض مع مراعـاة تعديله بما يتلاءم مع ظروف كل مؤسسة ارشادية وعلاجية •

وبالاضافة الى تقدير مشرف المرشد النفسى المتدرب من جانب المرشدين النفسيين المتدربين،فان الاستاذ مربى المرشد النفسى يستـخدم فنية التقويم فى صورتها النهائية فيما يتعلق بتقديره الكلى وفقا للمهام المنوطة اليه والمكلف بادائها،ومدى كفاءته فى القيام بها،ووفقا للمسئوليات الواجبة عليه ومدى التزامه بتحملها.كما أنه يوجد عدة اعتبارات هامة يجب على الاستاذ مربى المرشد النفسى أن يراعيها ويأخذها فى الحسبان عند تقويم المشرف الارشادى تتركز بصفة أساسية فى سماته الشخصية مثل الاتزان النفسى والثبات الانفعالى وسعة الصدر والافق وحسن الخلق والرفق والتقبل والفهم التعاطفى والموضوعية فى اتخاذ القرارات والقدرة على موازنة الامور ،••• وما شابهها (عمـر ، ١٩٨٤) • وتتمثل هذه السمات بصورة عامة فى علاقاته الانسانية والمهنية مع الآخرين مثل قدرته على ريادة جماعة المرشدين النفسيين المتدربين الذين يشرف عليهم،قدرته على جذبهم اليه وحب الاختلاط بهم،قدرته على كسب ثقتهم فيه واحترامهم له،••• الى ماشابه ذلك مما يدعم ممارساته المهنية•

تقدير المرشد النفسى المتدرب Assessment of Counselor Trainee :

يعتبر استـخدام فنية تقدير المرشدين النفسيين المتدربين من قبل المشرف الارشادى بصورة أولية ، ومن قبل الاستاذ المربى بصفة نهائية أمرا ضروريا ولابد من أجل الاطلاع على نتائج أعمالهم،وعلى حصيلة ممارساتهم،للوقوف على مدى تطورهم،وعى مدى الفائدة العائدة من تدريباتهم ، وعلى مدى الآثار المنعكسة منها على المسترشدين فيما يتعـلق بمساعدتهم على تـخطى صعوباتهم وعبور ازماتهم• وتتميز فنية تقدير المرشدين النفسيين المتدربين بصفة الاستمرارية بما يسمى التقويم المستمر،حيث تتخذ صورا عدة تبدأ من التقويم الفورى الممثل فى التغذية الرجعية الفورية عقب المقابلات الارشادية التى تتم خلال الممارسات التدريبية اليومية،وتنتهى بالتقويم الكلى الشامل لكل ما يتعلق بشخصياتهم وخصائصها ، ومايتعلق بممارساتهم التـدريبية

خلال الفصل الدراسى ونتائجها ، وسنستعرض فى السطور القليلة القادمة عدد من الوسائل التقويمية المقترحة التى يمكن الاستعانة بها فى استخدام فنية تقدير المرشد النفسى المتدرب وذلك حسب ترتيبها الزمنى .

يستخدم المشرف الارشادى فنية تقدير المرشدين النفسيين المتدربين بصورة فورية ودورية فى كل يوم يمارسون فيه تدريباتهم المهنية وذلك عقب الانتهاء من المقابلات الارشادية . وتستخدم هذه الفنية بصورة لفظية كتغذية رجعية لممارساتهم التدريبية فى اجتماع يحضره أفراد مجموعته للاستماع الى شرائطهم المسجلة سمعيا أو لمشاهدة شرائطهم المسجلة مرئيا لمقابلاتهم الارشادية ، ومناقشتهم حول ايجابياتها وسلبياتها وتبادل الرأى بينهم بشأنها ، ثم عرض تعليقاته البنائية عليها وطرح توجيهاته المهنية بخصوصها . ويدعم المشرف الارشادى استخدامه اللفظى لهذه الفنية بتسجيل خلاصة ملاحظاته النهائية على مقابلات كل منهم تسجيلا كتابيا فى استمارة خاصة معدة لذلك بحيث تختص كل استمارة بكل مقابلة ارشادية على حدة ، موضحا فيها نقاط القوة ، المجالات التى تحتاج الى تحسين ، والاعتبارات المستقبلية والتوصيات اللازمة ، كما يتضح من نموذج (٢ ت) .

ويمكن للاستاذ المربى حضور هذه الاجتماعات لمتابعة حسن سير العمل فيها كلما دعت الضرورة الى ذلك ، أو كلما استدعى هو لذلك . وعلى المشرف الارشادى تسليم نسخة من هذه الاستمارات (٢ت) التى تشتمل على التغذية الرجعية المكتوبة للمقابلات الارشادية التى تمت بمعرفة المرشدين النفسيين المتدربين ، الى كل منهم ، كل فيما يخصه ، بمعنى أن كل مرشد نفسى متدرب يتسلم نسخة من هذه التغذية الرجعية المكتوبة المتعلقة بمقابلاته الارشادية التى أجراها مع مسترشديه خلال تدريباته اليومية فى المختبر الارشادى . كما يجب عليه أيضا أن يضع نسخة أخرى من هذه الاستمارات المتعلقة بكل مرشد نفسى متدرب فى ملفه الخاص الذى يحتفظ به عنده ليسلمها الى الاستاذ المربى عندما يطلبها منه لانها من الوسائل الهامة التى يبنى عليها تقويمه النهائى لكل منهم . ويستخدم المرشد النفسى المتدرب فنية تقويمه وتقديره بنفسه أسبوعيا حيث يسجل فى نهاية كل أسبوع أنشطته التى قام بها ، وممارساته التى زاولها ، ومسئولياته التى تحملها خلال الاسبوع ، وذلك فى استمارة تقدير تفصيلية كما هو موضح فى النموذج (٣ت) وفى استمارة تقدير شاملة كما هو موضح فى نموذج (٤ت) ، معتمدا على نفسه باستقلالية تامة فى تقويم نفسه وتقدير ذاته بأمانة مهنية لا تقبل الشك ولا تحتمل الريبة . والهدف الاساسى من استخدام هذه الفنية بوساطة المرشدين

النفسيين المتدربين بأنفسهم يكمن فى تبصيرهم بحقيقة أمرهم فيما يتعلق بممارساتهم التدريبية ومدى التطور الذى طرأ عليها ، ومدى الكفاءة التى تميزت بها ، ومدى النتائج المترقبة منها ، ومدى الآثار المنعكسة على مسترشديهم من عائدها • كما أنها تهدف الى تعويد المرشد النفسى المتدرب على تحمل المسئولية كاملة فيما يتعلق بممارساته المهنية دون الاعتماد على الغير ، وفى متابعة عمله باستمرار وتنقيته من شوائبه ، وفى تقدير الحصيلة الكلية والعائد المستثمر من العملية الارشادية التى تدرب عليها •

ومرة أخرى يستخدم المشرف الارشادى فنية تقدير المرشد النفسى المتدرب بصفة نهائية عند الانتهاء من ممارسته التدريبية واقفال مقابلاته الارشادية فى نهاية الفصل الدراسى الذى يتدرب خلاله• وتضمن هذه الفنية فى هذه المرة تقديرا شاملا كاملا لكل ما يتعلق بالمرشدين النفسيين المتدربين من خصائص شخصية ، وعلاقات اجتماعية وانسانية ، ومهارات وفنيات مهنية• ويستخدم المشرف الارشادى نموذج (٥ ت) ليسجل فيه مرئياته المختلفة حول كل مرشد نفسى ينتمى الى مجموعته التى يشرف على تدريبها • وعليه أن يحتفظ بنسخة من هذه الاستمارات التقويمية فى صورتها النهائية لكل مرشد نفسى متدرب فى ملفه الخاص به ليقدمها فى نهاية الفصل الدراسى الى الاستاذ المربى للاطلاع عليها لانها تعتبر وسيلة هامة وأساسية ونهائية يعتمد عليها فى تقديره النهائى للمرشدين النفسيين المتدربين • ويمكن للاستاذ المربى أن يناقش المشرف الارشادى فيما جاء فى هذه الاستمارات التقويمية وفى بنودها ، وتعديلها بما يحقق العدل والموضوعية فى تقدير المرشدين النفسيين المتدربين•

ثم يأتى بعد ذلك دور الاستاذ مربى المرشد النفسى فى استخدام هذه الفنية فى صورتها النهائية • وعلى الرغم أنه يستخدم هذه الفنية فى صورها المختلفة منذ تحمله المسئولية لتأهيل وتدريب واعداد المرشدين النفسيين المتدربين سواء أكان ذلك من خلال ملاحظة مقابلاتهم الارشادية من غرفة الملاحظة ، من خلال استماعه ومشاهدته شرائط التسجيل السمعى والمرئى المسجل عليها بعض هذه المقابلات ، من خلال اطلاعه المستمر على مهاراتهم التسجيلية المتباينة ولاسيما الكتابية منها بما فيها التقارير النهائية ودراسة الحالة ونتائج الاختبارات النفسية التى أجريت على المسترشدين والتفسيرات المتعلقة بها ، ومن خلال حضوره لاجتماعاتهم مع مشرفهم الارشادى أثناء ممارسة التغذية الرجعية لمقابلاتهم الارشادية ، أم من خلال استجاباتهم للتدريبات العملية والتحريرية والشفوية المكلفين بها من قبله شخصيا أو من قبل مشرفهم الارشادى ، الا أنه يبلورها فى صورتها النهائية على شكل تقدير

كتابى نهائى ، متضمنا كل جوانبهم الشخصية والاجتماعية والمهنية فى استمارة التقدير النهائى الموضحة فى نموذج (٦ت) ، وذلك فى نهاية الفصل الدراسى الذى يتم فيه تدريبهم حتى يمنحهم الدرجة النهائية التى يستحقها كل منهم والتى تعتبر بمثابة القرار النهائى الذى لا رد له كعائد متحصل عليه من ممارساتهم التدريبية خلال ذلك الفصل .

تقدير المقابلة الارشادية Assessment of Counseling Interview :

تعتبر فنيات المسئولية بشقيها المذكورين المتعلقين بالممارسة التدريبية، والتقويم لكل الاطراف المعنية بحق قاصرة عن تحقيق اهدافها ان لم ينتج عنها عائد مستثمر لصالح المسترشدين بصفة خاصة وفى المقام الاول،ولصالح المرشدين النفسيين المتدربين بصورة عامة وفى المقام التالى.وعلى الرغم من المتضمنات التى تشتمل عليها كل من الفنيتين المذكورتين،الممارسة التدريبية والتقويم ، التى تسهم الى حد كبير فى توضيح الصورة أمام الجهات المسئولة حول مدى الاستفادة من العملية الارشادية الكلية ، ومن مقابلاتها على وجه الخصوص التى تعتبر العمود الفقرى لها،الا أنه يستلزم توجيه الضوء نحو النتائج النهائية المترقبة منها كما تتضح فى رؤية المستفيد الاول من استخدامها وهو المسترشد نفسه الذى من أجله وليس من أجل أحد غيره اقيم علم النفس الارشادى والعيادى على مستوياته المختلفة ، بما يتضمنه من قوى بشرية مهيمنة على كل كبيرة وصغيرة فيه،وتسهيلات مادية ومكانية تحقق أهدافه وتترجم فلسفاته الى خدمات عينية مقدمة للجماهير .

ومن ثم ، كان لابد ومن الضرورى أن يستطلع رأى المستفيد الاول من المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى (المسترشد) حول ماقدمته له ، وحول ما استفاده منها.لذلك يجب على الاستاذ المربى الذى يخطط وينفذ ويشرف على برامج التأهيل والتدريب والاعداد للمرشدين النفسيين المتدربين ولمشرفيهم الارشاديين الذين يقدمون خدماتهم الارشادية والعلاجية للجمهور أن يتابع باستمرار مدى نجاح برامجه ، ومدى تحقيق أهدافها ، ومدى الاستفادة منها،ومدى تنفيذها بالكفاءة المرجوة منها،ومدى توفر التسهيلات المادية والمكانية لها ، ومدى تحمل رجالها لمسئولياتهم والقيام بمهامهم على أكمل وجه،ومدى تأثير نتائجها على الجماهير بصورة عامة وعلى المسترشدين بصفة خاصة وبناء عليه . يجب على الاستاذ مربى المرشد أن يستطلع رأى المسترشدين الذين ينتظمون فى مقابلات ارشادية مع المرشدين النفسيين المتدربين فى المختبر الارشادى التابع للكلية التى ينتمون اليها أكاديميا وتدريبيا حول الخدمات الارشادية العلاجية التى تقدم لهم،ولذلك فى صورة تقدير كتابى منهم لكل ما يتعلق بها على نحو ما فصل بنوده فى استمارة تقدير المقابلات الارشادية الموضحة فى نموذج (٧ ت) .

نماذج الاستمارات المستخدمة فى فنيات المسئولية

اشارة لابد منها :

قبل استعراض النمـاذج المختلفة من الاستمارات المستخـدمة فى فنيات المسئولية ، وبصفة خاصـة فى فنية التقويم والتى رمز لها فى هـذا الكتاب بنماذج متدرجة من (١ ت) الى (٧ ت) ؛يجب ان ننوه هنا الى انها جميعا مقتبسة من الاستمارات التقويمية المستخدمة فى مختبر الارشاد النفسى التابع لجامعة ميشيجان بمدينة آن اربر فى ولاية ميشيجان الامريكية مع ادخـال بعض التعديلات اللازمة عليها مما جعلها تتناسب مع استخداماتها فى المجتمع الاسلامى ، وذلك بتصريح خاص من رئيس قسم التوجيه والارشـاد النفسى بالجامعة المذكورة الاستاذ الدكتور دون هريسون Professor Dr. D. Harrison فى عام ١٩٨٣ ميلادية أثناء عمل المؤلف كمشرف ارشادى على عـدد من المرشدات النفسيات المتدربات فى ذلك المختبر فى تلك الجامعة •

بسم الله الرحمـــن الرحيم

جامعة :	اسم مربى المرشد النفسى : ....
كليـة :	اسم مشرف المرشد النفسى : ....
قسم علم النفس	نموذج ملاحظة

اسم الملاحظ :	رقم غرفة الارشاد النفسى : ....
اسم المرشد النفسى :	موعد المقابلة الارشادية : ....
اسم المسترشد :	تاريخ الملاحظة : ....

التغـذية الرجعيـة

أولا : وصف سلوك المرشد النفسى خلال المقابلة :

ثانيا : وصف المهارات المستخدمة فى المقابلة :

ثالثا : وصف الفنيات المستخدمة فى المقابلة :

رابعا : وصف المراحل الثلاث للمقابلة :

خامسا : التوصيات :

التـــاريخ　　　　　　　　　　توقيع المشرف الارشادى

بسم الله الرحمـــن الرحيم

جامعة : .... اسم مربى المرشد النفسى : ....

كليــة : .... اسم مشرف المرشد النفسى : ....

قسم علم النفس نموذج (١ ت)

استمارة تقدير المشرف الارشــادى

تعليمـــات :

- من فضلك ضع دائرة حول اختيار واحد فقط من البنود التالية ٠
- رجاء عدم كتابة اسمك وعدم توقيعك على هذه الاستمارة ٠
- جزاك الله خيرا على تعاونك وأمانتك المهنية ٠

اولا : تنظيم وترتيب المعلومات والتكليفات المعطاة للمرشد النفسى المتدرب

١ ــ ممتاز ٢ ــ جيد جدا ٣ ــ جيد ٤ ــ متوسط ٥ ــ ضعيف

ثانيا : مدى الاستفادة من التغذية الرجعية المعطاة عن المقابلات الارشــادية

١ ــ ممتاز ٢ ــ جيد جدا ٣ ــ جيد ٤ ــ متوسط ٥ ــ ضعيف

ثالثا : مدى الوضـوح والفهم فيما يتعـلق بالرد على الاستفسارات المختلفة

١ ــ ممتاز ٢ ــ جيد جدا ٣ ــ جيد ٤ ــ متوسط ٥ ــ ضعيف

رابعا : مدى الالمام بمهارات المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى ٠

١ ــ ممتاز ٢ ــ جيد جدا ٣ ــ جيد ٤ ــ متوسط ٥ ــ ضعيف

خامسا : مدى الالمام بفنيات المقابلة فى الارشاد والعلاج النفسى ٠

١ ــ ممتاز ٢ ــ جيد جدا ٣ ــ جيد ٤ ــ متوسط ٥ ــ ضعيف

سادسا : مدى الاهتمام بالمرشدين النفسيين المتدربين وسعة الصدر لهم ٠

١ ــ ممتاز ٢ ــ جيد جدا ٣ ــ جيد ٤ ــ متوسط ٥ ــ ضعيف

سابعا : مدى الكفاءة الاشرافية بوجه عام ٠

١ ــ ممتاز ٢ ــ جيد جدا ٣ ــ جيد ٤ ــ متوسط ٥ ــ ضعيف

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة : .... اسم مربى المرشد النفسى : ....

كليـة : .... اسم مشرف المرشد النفسى :..................

قسم علم النفس نموذج (٢ ت)

استمارة تغذية رجعية للمقابلة الارشادية

اسم المرشد النفسى المتدرب : ....

اسم المسترشد : ....

المقابلة رقم : ....

تاريخ المقابلة : ....

اولا : النقاط الايجابية فى المقابلة :

ثانيا : الانشطة التى فى حاجة للتحسين والتطور :

ثالثا : اعتبارات مستقبلية وتوصيات :

توقيع مشرف المرشد النفسى **توقيع مربى المرشد النفسى**

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة : .... اسم مربى المرشد النفسى : ....

كليـة : .... اسم مشرف المرشد النفسى : ....

قسم علم النفس نموذج (٣ ت)

تقدير تفصيلى اسبوعى عن انشطة المرشد النفسى المتدرب

اليوم	اسم المسترشد	رقم المقابلة	الارشاد النفسى	الاختبارات النفسية	الملاحظة	اسم المسترشد الذى يلاحظه	انشطة اخرى
السبت							
الاحـد							
الاثنين							
الثلاثاء							
الاربعاء							

اسم المرشد النفسى المتدرب :

توقيع المرشد النفسى المتدرب : توقيع مشرف المرشد النفسى :

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة : .... اسم مربى المرشد النفسى : ....

كليـة : .... اسم مشرف المرشد النفسى : ....

قسم علم النفس نموذج (٤ ت)

تقدير شامل عن انشطة المرشد النفسى المتدرب

اسم المسترشد	عدد المقابلات	اجمالى ساعات الارشاد	اجمالى ساعات الاختبار	اجمالى ساعات الملاحظة	اسم المرشد الملاحظ	انشطة اخرى

ملاحظة ومقترحات : ....

....

....

اسم المرشد النفسى المتدرب : ....

توقيع المرشد النفسى المتدرب.......... توقيع مشرف المرشد النفسى ....

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة : .... اسم مربى المرشد النفسى : ....

كلية : .... اسم مشرف المرشد النفسى : ....

قسم علم النفس نموذج (٥ ت)

تقدير المشرف الارشادى للمرشد النفسى المتدرب

انشطة التقدير	ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف

اولا : تنظيم وادارة المقابة الارشادية (عموما)

(١) الافتتاح (٢) البناء (٣) الاقفال

(٤) عامل الوقت (٥) العلاقة مع المسترشد

(٦) نتائج المقابلات

ثانيا : المهارات المستخدمة فى المقابة (عموما)

(١) التسجيل الكتابى (٢) دراسة الحالة (٣) كتابة التقارير
(٤) التسجيل السمعى (٥) التسجيل المرئى

ثالثا : استخدام الاختبارات النفسية (عموما)

(١) الضرورة من استخدامها (٢) البساطة والوضوح فى تفسيرها
(٣) تحقيق أهدافها (٤) استجابة المسترشد لها

رابعا : الفنيات المستخدمة فى المقابلة (عموما)

(١) التساؤل (٢) المواجهة (٣) الصمت
(٤) الانصات (٥) اعادة العبارات (٦) الانعكاس
(٧) الايضاح

خامسا : المعلومات الممنوحة للمسترشد (عموما)

(١) معلومات شخصية (٢) معلومات اجتماعية
(٣) معلومات تربوية (٤) معلومات مهنية

اسم مشرف المرشد النفسى : ....

التقدير المقترح له : ....

توقيع المشرف الارشادى : ....

بسم الله الرحمـــن الرحيم

جامعة : .... اسم مربى المرشد النفسى : ....

كليـة : .... اسم مشرف المرشد النفسى : ....

قسم علم النفس نموذج (٦ ت)

التقدير النهائى للمرشد النفسى المتدرب

انشـطة التقـــدير

اولا : الخصائص الشخصية (عموما) ممتاز جيد جدا جيد متوسط ضعيف

(١) الجدية فى العمل (٢) التعاون مع الزملاء
(٣) احترام الافكار المطروحة (٤) تقبل التوجيهات والنقد
(٥) المظهر الشخصى (٦) الثبات الانفعالى
(٧) السلوك العام

ثانيا : الممارسات المهنية (عموما)

(١) تنظيم وادارة المقابلات الارشادية
(٢) المهارات المستخدمة فى المقابلة
(٣) استخدام الاختبارات النفسية
(٤) الفنيات المستخدمة فى المقابلة (٥) المعلومات الممنوحة

ثالثا : العلاقات الاجتماعية (عموما)

(١) العلاقة مع المسترشد (٢) العلاقة مع المشرف الارشادى

(٣) العلاقة مع الاستاذ المربى (٤) العلاقة مع الزملاء

(٥) العلاقة مع الآخرين

رابعا : التقدير النهائى :

التقدير كتابة : التقدير بالرمز :

توقيع الاستاذ مربى المرشد النفسى **التـاريخ**

بسم الله الرحمـــن الرحيم

جامعة : ـــــــــــ أسم المسترشد : ....

كليـة : ـــــــــــ عدد المقابلات التى حضرها : ....

قسم علم النفس نموذج (٧ ت)

تقدير المسترشد لخدمة الارشاد والعلاج النفسى

تعليمات للمسترشد

انشئت خدمة الارشاد والعلاج النفسى فى هذا المختبر من أجل مساعدتك على تخطى الصعوبات التى تواجهك فى حياتك العامة والخاصة،لذلك يامل العاملون بهذه الخدمة أن تزودهم برأيك فيها ، وبمدى استفادتك منها ، وبمدى تحقيق أهدافها حتى يمكنهم التعرف على ايجابياتها فتدعم،والوقوف على سبياتها فتتلافى مستقبلا ، مما يطورها ويدعم وجودها من أجلك .

وبناء عليه ، نرجو أن تقرأ البنود الآتية بعناية وان تجب عنها جميعا بوضع علامة (×) أمام كل منها وتحت الاختيار الذى ترى أنه يعـبر عن احساسك نحـو هذه الخدمة ، بمعنى أن تضع علامة (×) تحت الاختيار (مرضى جدا) اذا كان رأيك فى مضمون البنـد الذى أجبت عنه يعنى بأنه مرضى لك ، وأن تضع علامة (×) تحت الاختيار (غير مرضى) اذا رأيت انك غير راض عن مضمون هذا البند . مع تمنياتنا لك بالتوفيق .

البنود المستفسر عن احساس المسترشد نحوها

البند المستفسر عنه	مرضى جدا	مرضى	لاأستطيع التحديد	غير مرضى	غير مرضى اطلاقا

(١) استعداد المرشد لمساعدتى (٢) اهتمام المرشد بى

(٣) فهم المرشد لحالتى (٤) انصات المرشد وعدم مقاطعتى

(٥) تقبل المرشد لشخصيتى (٦) هدوء المرشد وصبره معى

(٧) احترام المرشد لمشاعرى (٨) قدرة المرشد على توضيح الامور

(٩) قدرة المرشد التعبير عن نفسه

(١٠) قدرة المرشد على التعبير عما احس به .
(١١) استفادتى من المعلومات الشخصية
(١٢) استفادتى من المعلومات الاجتماعية
(١٣) استفادتى من المعلومات التربوية
(١٤) استفادتى من المعلومات المهنية
(١٥) استفادتى من الاختبارات النفسية
(١٦) نجاحى فى التغلب على صعوباتى
(١٧) ثقتى فى قدرتى على مواجهة المستقبل
(١٨) شعورى بالارتياح العام من المقابلات
(١٩) استفادتى من المقابلات الارشادية

جزاكم الله خيرا على حسن تعاونكم

توقيع المسترشد   التاريخ

الخــــلاصة

لايمكن باى حال من الاحوال اغفال فنيات المسئولية لما لها من اهمية فى متابعة وتقويم الممارسات المهنيـة فى المقابلات الارشادية منذ البـدء فى المقابلة الاولى وحتى اقفال المقابلة الاخيرة • وتستخدم فنيات المسئولية فى مجال الارشاد والعلاج النفسى لتساعد المرشد فى تقويم مقابلاته مع مسترشديه من جميع جوانبها وتنميتها للافضل بما يحقق أحسن النتائج لهم•ومن ثم، فهو يضع نفسه تحت الاضواء الكاشفة باستخدامها ، مما يجعـله فى موضع المسائلة الاجبارية ممن منحوه ثقتهم لمزاولة دوره الارشادى العـلاجى حول مايمكن أن يقدمه من فوائد مستردة من المهام المكلف بادائها •

ويمكن تعريف المسئولية على أنها فنيات تستخدم لتحليل وتحديد الاداء المهنى على مختلف المستويات لكل من المرشد النفسى ، والمشرف الارشادى، والاسـتاذ مربى المرشـد النفسى المشرف على تدريب المرشـدين النفسـيين ومشرفيهم الارشاديين • لذلك تعتبر فنيـات المسئولية فى الارشـاد والعلاج النفسى من الوسائل الفعالة التى يمكن بوساطتها التاكد من تحقيق النتائج المترقبة من المجهودات المهنية التى يبذلها المرشدون النفسيون بصورة عامة، والمتدربون منهم بصفة خاصة • كما أنه يمكن بوساطتها التاكد من تحقيق أهداف البرامج التدريبية بالكفـاءة المرجوة للممارسات المهنيـة التى يتم تنفيذها فى مختبرات الارشاد والعلاج النفسى •

واثيرت عدة مناقشات جدلية حول ايجابيات المسئولية وسلبياتها•ويدعى اصحاب النظرة السلبية لفنيات المسئولية بانها : (١) نظام احصائى ، (٢) أسلوب للنقد واللوم ، (٣) استنفاد لوقت المرشد النفسى وجهده، (٤) تقييد لحرية المرشد النفسى • ويرى أصحاب الرؤية الايجابية لفنيات المسئولية انها: (١) تفيد فى التعرف على أفضل الخدمات التى تقدم للمسترشدين ، (٢) تمنح الفرصة للمرشد النفسى لتقويم عمله ، (٣) تمنح الفرصة لاختيار افضل الاستراتيجيات الارشادية ، (٤) تمنح الفرصة للتاكد من الحاجات الاساسية للمسترشدين ، (٥) تساعد على تدعيم عملية الارشاد والعلاج النفسى •

وتتضمن فنيات المسئولية بصفة أساسية نمطين هامين يمكن اعتبارهمـا بمثابة شقين مكملين لبعضها بحيث يدعم كل منهما الآخر من أجل تحقيق الهدف الاساسى من استخدامهما • ويتمثل النمـط الاول فى فنيـة الممارسة

التدريبية التى يقوم بها المرشدون النفسيون المتدربون تحت اشراف عدد من المشرفين الارشاديين وفق خطة تعليمية تدريبية مرسومة من قبل استاذ تربوى من حملة دكتوراه الفلسفة فى مجال الارشاد والعلاج النفسى بحيث يكون مسئولا مسئولية تامة عن تاهيلهم العلمى واعدادهم المهنى. وتتضمن هذه الفنية مسئوليات كل من الاستاذ مربى المرشد النفسى ، ومشرف المرشد النفسى ، والمرشد النفسى المتدرب ، بالاضافة الى عدد من التوصيات الهامة لكل منهم مما يدعم مساهمتهم الايجابية فيها . ويتمثل النمط الثانى فى فنية التقويم للانشطة المختلفة التى يزاولها كل منهم بما يحقق الاهداف المتعلقة بها للتاكد من مدى الكفاءة فى تحقيقها . وتتضمن هذه الفنية تقدير مشرف المرشد النفسى ، وتقدير المرشد النفسى المتدرب ، وتقدير المقابلة الارشادية .

وتحقق فنية الممارسة التدريبية الخبرة العملية الرئيسية للمرشدين النفسيين المتدربين المنتظمين فى برامج تربية المرشد النفسى حيث تتضمن تدريبهم على: (١) الارشاد والعلاج النفسى للنوعيات المختلفة من المسترشدين (٢) ملاحظة المقابلات الارشادية ، (٣) ممارسة المهارات التسجيلية ، (٤) استخدام فنيات المقابلة ، (٥) تقديم المعلومات الارشادية للمسترشدين ويجب على الاستاذ مربى المرشد النفسى أن ياخذ فى اعتباره انجازاتهم فى الانشطة الآتية : (١) طرق وأساليب الارشاد والعلاج النفسى ، (٢) مهارات التسجيل ، (٣) فنيات المقابلة ، (٤) الالمام بالمصادر البيئية للمعلومة الارشادية . كما انه يجب عليه أن يطلب من كل منهم توفير : (١) ثلاث شرائط تسجيل سمعى مسجل عليها افضل مقابلات لهم ، (٢) شريط تسجيل مرئى مسجل عليه افضل مقابلاتهم ، (٣) ملف خاص لحفظ كل ما يعطى لهم من أوراق ونشرات ومعلومات .

وتتضمن مسئوليات الاستاذ مربى المرشد النفسى باستخدام فنية الممارسة التدريبية ما يلى : (١) تنظيم وادارة المقابلات الارشادية الابتدائية ، (٢) تكليف المشرفين الارشاديين بالاشراف على المرشدين النفسيين المتدربين (٣) مساعدة المشرفين الارشاديين على حل مشكلاتهم الاشرافية ، (٤) ملاحظة المرشدين النفسيين المتدربين ، (٥) مراجعة بعض المهارات التسجيلية للمرشدين النفسيين المتدربين ، (٦) تقديم التغذية الرجعية لهم ، (٧) مراجعة تقويم المرشدين النفسيين المتدربين لمشرفيهم الارشاديين ، (٨) تشجيع المرشدين والمشرفين على تقويم مسئولياته ، (٩) تقويم المرشدين والمشرفين عليهم ، (١٠) تقديم خطابات التوصية للمرشدين والمشرفين على حد سواء .

وتتضمن مسئوليات مشرف المرشد النفسى المتدرب باستخدام فنية الممارسة التدريبية ما يلى : (١) مساعدة مربى المرشد النفسى فى تنظيم وادارة المقابلات الارشادية الابتدائية ، (٢) توزيع المسترشدين الجدد على المرشدين النفسيين المتدربين ، (٣) ملاحظة المقابلات الارشادية ، (٤) مراجعة مسودات الاعمال الكتابية للمرشدين ، (٥) تقديم تغذية رجعية للمرشدين ، (٦) مساعدة المرشدين فى حل مشكلاتهم المتعلقة بممارستهم التدريبية ، (٧) تنظيم وادارة بعض التدريبات الارشادية ، (٨) تقويم الممارسات التدريبية للمرشدين ، (٩) تقديم المقترحات المتعلقة بالتقدير النهائى لكل مرشد نفسى متدرب الى مجموعته التى يشرف عليها .

وتتضمن مسئوليات المرشد النفسى المتدرب باستخدام فنية الممارسة التدريبية ما يلى : (١) استكمال اعماله الكتابية المكلف بها ، (٢) الاحتفاظ بملف خاص يتضمن كل المعلومات التى تتناولها فنية الممارسة التدريبية ، (٣) كتابة نموذج لحوار يمثل جزءا من مقابلة ارشادية ، (٤) تقديم أفضل شريط تسجيل سمعى لأية مقابلة ارشادية له ، (٥) تقديم أفضل شريط تسجيل مرئى لأية مقابلة ارشادية له .

ويجب الاهتمام بعدة اعتبارات هامة تتعلق بادارة المقابلات الارشادية يجب أن تؤخذ فى الحسبان لكل طرف متصل بها سواء كانت هذه الاعتبارات تتعلق بالنواحى الفنية التدريبية أو تتعلق بسلوك المرشد النفسى المتدرب ، وتتضمن الاعتبارات المتعلقة بالنواحى الفنية التدريبية : (١) بناء الالفة بين المرشد والمسترشد ، (٢) استخدام فنية التساؤل على أسس علمية ، (٣) استخدام فنيات رد الفعل كل فى موضعها المناسب ، (٤) توضيح أهمية المقابلات الارشادية ، (٥) التدرج الى مرحلة البناء فى مرحلة الافتتاح بدون افتعال ، (٦) ممارسة الاتصال البصرى بدون تكلف وبلا مغالاة ، (٧) ملاحظة سلوك المسترشد فى المقابلة ، (٨) التدرج بالمسترشد من مرحلة البناء الى مرحلة الاقفال باستخدام أساليبها الفنية .

وتتضمن الاعتبارات المتعلقة بسلوك المرشد النفسى المتدرب: (١) التعاطف الوجدانى مع المسترشد وفهمه لحالته وتقبله لسلوكه ، (٢) الثقة فى النفس بما يوحى للمسترشد بمدى اهتمامه به ومدى قدرته على مساعدته ، (٣) حساسية المرشد المتدرب المرهفة لكل ما يعبر عنه المسترشد ، (٤) الموضوعية فى التعامل مع حالة المسترشد ، (٥) المرونة فى استخدام الاستراتيجيات الارشادية والعلاجية ، (٦) أسلوب الحياة الشخصى الذى يتمتع به المرشد النفسى المتدرب ، (٧) نظام القيم الذى يؤمن به المرشد النفسى المتدرب .

وتختتم هذه الفنية بثلاث مجموعات من التوصيات التى يمكن ان تدعم استخدامها بما يفيد فى تحقيق أهدافها ، وتتضمن المجموعة الاولى من التوصيات الموجهة الى مشرف المرشد النفسى : (١) الاحتفاظ بملف خاص يحتوى على كل الاوراق المتبادلة بينه وبين الاستاذ المربى والمرشدين النفسيين المتدربين ، (٢) توفير شريط تسجيل سمعى واحد مسجل عليه اجتماعين له مع مرشديه النفسيين ، (٣) الحضور الى المختبر الارشادى قبل موعد المقابلات بنصف ساعة على الاقل ، (٤) الاجتماع مع المشرفين الارشاديين الآخرين لتوزيع المرشدين النفسيين المتدربين على غرف الارشاد النفسى بدون تداخل ولا تضارب بينهم ، (٥) التاكد من التزام المرشدين النفسيين المشرف عليهم بمقابلاتهم الارشادية ، (٦) تكليف المرشدين النفسيين المشرف عليهم بملاحظة بعضهم بعضا ، (٧) تسجيل أسماء الملاحظين واسماء من يلاحظونهم على السبورة ، (٨) التاكد من التوصيلات الصوتية بين غرفتى الارشاد والملاحظة ، (٩) التسلم بما لايقل عن ثلاث استمارات ملاحظة من كل مرشد نفسى يشرف عليه ، (١٠) التنبيه على المرشدين النفسيين المشرف عليهم بعدم اعطاء اكثر من موعد لاكثر من مسترشد فى نفس الوقت ، (١١) التنبيه على المرشدين النفسيين المشرفين عليه بان يسجلوا كل مقابلاتهم سمعيا وان يسجلوا واحدة فقط منها تسجيلا مرئيا ، (١٢) التشاور مع الاستاذ مربى المرشد النفسى فيما يتعلق بتقويم المرشدين النفسيين المشرف عليهم ، (١٣) المواظبة على التغذية الرجعية اليومية المقدمة للمرشدين النفسيين ضمن مجموعته ، (١٤) العدل فى توزيع المقابلات الارشادية بحيث يكون عددها متساوى لأفراد مجموعته من المرشدين النفسيين ، (١٥) التاكد من صحة تفسير الاختبارات النفسية .

وتتضمن المجموعة الثانية من التوصيات الموجهة الى المرشد النفسى المتدرب : (١) احترام قيمة الوقت ، (٢) احترام النفس ، (٣) احترام مسئولياته وواجباته ، (٤) ضمان السرية التامة ، (٥) حظر مناقشة المسترشد خارج غرفة الارشاد النفسى ، (٦) تكليف السكرتير المهنى بمهمة تخص مسترشد ما على مسمع من الآخرين ، (٧) حظر مناقشة الاسرة فيما يخص المسترشدين ، (٨) حظر كشف حالة مسترشد ما كنموذج ارشادى لمسترشدين آخرين ، (٩) حظر انقطاع المقابلة الارشادية أثناء انعقادها ، (١٠) ازالة كل ما لا يتعلق بغرفة الارشاد النفسى قبل دخول المسترشد اليها (١١) الدقة فى ارتداء الملابس المناسبة اثناء المقابلة الارشادية ، (١٢) الحرص فى تقديم النفس بالصورة اللائقة .

وتتضمن المجموعة الثالثة من التوصيات المتعلقة بالمقابلة الارشادية

الابتدائية نوعين من التوصيات ، توصيات اجرائية وتوصيات فنية ، وهى موجهة بالدرجة الاولى الى المرشدين النفسيين المتدربين عند قيامهم بتنظيم وادارة المقابلات الارشادية الابتدائية لأول مرة مع المسترشـدين الجـدد . وتتضمن التوصيات الاجرائية : (١) مراجعة السبورة يوميا لمعـرفة أسماء المسترشدين الجدد ، (٢) التأكد من عدم وجود أى خلل فى البيئة المهنية، (٣) الاستعداد لمقابلة المسترشدين الجدد بتصفح اقراراتهم الخـاصة بهم وبحـالاتهم ، (٤) تقديم النفس بالصـورة اللائقة للمسترشدين فى مكان الانتظار ، (٥) الاشـارة الى تسجيل المقـابلة قبل البـدء فى افتتاحها ، (٦) افتتاح المقابلة بالطرق المعتادة مع استبعاد كلمة (مشكلة)،(٧) تحديد موعدا للمقابلة التالية عند الانتهاء من المقابلة الحالية.وتتضمن التوصيات الفنية : (١) معرفة مصدر احالة المسترشد من تلقاء نفسه أو مجال من جهة اخرى ، (٢) التأكد من الغـرض الاساسى الذى دعـا المسترشـد للحضور للمقابلة ، (٣) استكمال المعلومات غير المستوفية عن المسترشد،(٤) عدم اقتراح اجراء أى اختبار اذا لم يكن هناك ضرورة لذلك ، (٥) ممارسة كل المهارات واستخدام كل الفنيات ومراعاة كل المراحل التى تتطلبها المقابلة .

ولايمكن التهـرب من التعـرض لفنية التقويم حتى تتحقـق الاهداف الأساسية من استخدام فنيات المسئولية وهو التأكد من العائد الكلى والنهائى للعملية الارشادية،والتأكد من النتائج المترقبة بالكفاءة المرجوة للممارسات المهنية بالنسبة للقائمين بها . ويجب أن تكون وسائل التقويم (مقـاييس التقدير) قصيرة العبارات وقليلة البنود بحيث لا تتضمنها اكثر من صفحة واحدة بقدر الامكان . ولعل أهم مايمكن تقديره وتقويمه باستخدام هذه الفنية هو تقدير الممارسات المهنية للمشرف الارشادى ، تقـدير الممارسات التدريبية للمرشدين النفسيين المتدربين ، وتقدير الاستفادة الكلية والنهائية من العملية الارشادية العلاجية ونتائجها المنعكسة على سلوك المسترشدين.

لكى يتحقق الهدف الاساسى من الممارسات المهنية لمشرف المرشد النفسى المتدرب والذى يكمن فى تحقيق اكبر فائدة من تأهيله العلمى ومن خـبراته الميدانية منعكسة على المرشدين النفسيين المتدربين ، يجب على الاسـتاذ مربى المرشد النفسى أن يتابع عمله باستمرار للتأكد من مدى انعكاس أنشطته على المرشدين النفسيين المتدربين الذين يشرف عليهم بما يفيد فى تطـور ممارساتهم التدريبية ، وفى تنمية شخصياتهم المهنية . لذلك يطلب الاستاذ مربى المرشد النفسى من المرشدين النفسيين المتدربين تقويم وتقدير أنشطة المشرف عليهم وفقا لمقياس معين صمم خصيصا لتحقيق هذه الغاية ، على أن يسلم له هذا المقياس بعد تعبئته منهم منفردين كل على حدة دون ذكر

اسم أى منهم عليه • وعلى الاستاذ مربى المرشد النفسى أن يخبر مشرف المرشد النفسى بنتائج هذا المقياس صراحة فى صيغة مكتوبة حتى يرشده الى ايجابياته فيدعمها ويدله على سلبياته فيتلافاها مستقبلا • كما أن الاستاذ مربى المرشد يقوم بتقويمه وفقا للمسئوليات المكلف بها فى نهاية الفصل الدراسى، بحيث يكون ذلك تقويما نهائيا له، آخذا فى الحسبان السمات العامة لشخصيته التى يجب أن تتوفر بصورة جيدة مما يدعم ممارساته المهنية •

ويقوم كل من المشرف الارشادى، والاستاذ مربى المرشد النفسى بتقويم المرشدين النفسيين المتدربين بالاطلاع على نتائج أعمالهم ، وعلى حصيلة ممارساتهم التدريبية ، وعلى مدى الآثار المنعكسة على المسترشدين فى صورتها النهائية بحيث يكون تقويمهم تقويما مستمرا يوميا وأسبوعيا • وفى نهاية الفصل الدراسى • يقدر المشرف الارشادى افراد مجموعته التى يشرف عليها بصورة فورية ودورية يوميا عقب الانتهاء من مقابلاتهم الارشادية كتغذية رجعية فى صورة لفظية • ويقدر المرشد النفسى المتدرب نفسه اسبوعيا وفقا للانشطة التى زاولها خلال الاسبوع تقديرا تفصيليا وتقديرا شاملا • ثم يقدر المشرف الارشادى أفراد مجموعته مرة أخرى تقديرا نهائيا بعد الانتهاء من المقابلات الارشادية كلها واقفالها • وأخيرا، يقدر الاستاذ مربى المرشد النفسى كل المرشدين النفسيين المتدربين بناء على ملاحظاته عليه وعلى تدريباتهم، وبناء على التقديرات المختلفة لهم ولانشطتهم، وبناء على توصيات مشرفيهم الارشاديين، بحيث يكون تقديره هذا نهائيا لا رد فيه ولا رجعة •

ولايمكن أن تستخدم فنية التقويم دون أن تمس تقدير المقابلة الارشادية للتاكد من مدى الفائدة التى حققتها للمسترشدين من جهة، ومدى الفائدة التى وفرتها للمرشدين النفسيين المتدربين من جهة أخرى • لذلك كان من الضرورى استطلاع رأى المسترشدين فى المقابلة الارشادية حول ماقدمته لهم وما استفادوه منها • ومن ثم، فان الاستاذ مربى المرشد النفسى يتابع باستمرار مدى نجاح برامجه الارشادية ، ومدى تحقيق أهدافها ، ومدى الاستفادة منها ، ومدى تأثيرها على الجماهير عموما وعلى المسترشدين بصفة خاصة • وتتمثل متابعته هذه فى صورة تقويم مكتوب فى بنود على شكل استبيان يعطى للمسترشدين المنتظمين فى المقابلات الارشادية بعد الانتهاء منها ، وبعد اقفال حالاتهم لاستطلاع رأيهم فيها وفى الفائدة العائدة عليهم منها •

تمـــارين للمناقشـة

أولا : «يرى البعض أن فنيات المسـئولية تستخدم فى الارشاد والعـلاج النفسى لمساعدة المرشد فى تقويم مقـابلاته الارشادية من جميـع جـوانبها وتطويرها للاحسن» ٠

■ وضح هذه العبارة فى ضوء مفهوم المسئولية ٠

ثانيا : «لكى تحقق فنيات المسئولية أهدافها، يجب أن تشتمل على عدد من التضمينات الهامة» ٠

■ ماهى هذه التضمينات ؟ ٠

ثالثا : «لكى تستخـدم فنيات المسئولية على المستوى المطلوب منها ، يجب أن تتوفر عدة اعتبارات هامة» ٠

■ ماهى هذه الاعتبارات التى يجب أن يراعيها المرشد النفسى ؟

رابعا : «تتعرض فنيات المسئولية الى مناقشات جـدلية من السـلبية والايجابية التى يمكن تحقيقها من استخداماتها المختلفة» ٠

■ ناقش هذه العبارة فى ضوء الرؤية السلبية والنظرة الايجـابية لفنيات المسئولية ٠

خامسا : «يرى بيكر أن فنيات المسئولية تحقق عددا من الفوائد، ويحدد كرومبولتز فوائد استخدام فنيات المسئولية فى عدد من النقاط» ٠

■ اذكر فـوائد استخدام فنيـات المسئولية كما يراها كل من بيكر وكرومبولتز على حدة ٠

سادسا : «تتضمن فنيات المسئولية نمطين هامين يمكن اعتبارهما بمثابة شقين مكملين لبعضهما ولا انفصام بينهما بحيث يدعمان بعضهما البعض من اجل تحقيق الهدف الاساسى من استخدامها» ٠

■ قارن بين هذين النمطين فيما يتعلق بكل منهما ٠

سابعا : «يوفـر استخدام فنية الممارسة التدريبية سلسلـة من الخبرات المتتابعة فى مجال الارشاد والعلاج النفسى للمرشدين النفسيين المتدربين» ٠

■ بين ما بتضمنه استخدام هذه الفنية من خبرات فى مجال الارشاد والعلاج النفسى ، مؤكدا على الانشطة التى يجب أن يزاولها المرشدون النفسيون المتدربون ، مما يدعم استخدام هذه الفنية بالكفاءة المرجوة ٠

ثامنا : «يجب على الاستاذ مربى المرشد النفسى ان يدرك تماما مسئولياته نحو تأهيل واعداد المرشدين النفسيين ، ونحو تدريب واعداد مشرفيهم الارشاديين» ٠

■ استعرض هذه المسئوليات بطريقة مختصرة ٠

تاسعا : «يجب على مشرف المرشد النفسى المتدرب أن يتحمل عددا من المسئوليات الهامة التى يمكن أن تسهم فى استخدام فنية الممارسة التدريبية على الوجه الامثل» ٠

■ تناول هذه المسئوليات بصورة موجزة ٠

عاشرا : «يتحمل كل مرشد نفسى متدرب عددا من المسئوليات التى تسهم الى حد كبير فى تدعيم ممارساته التدريبية» ٠

■ اسرد هذه المسئوليات باختصار ٠

حادى عشر : «لايمكن لفنية الممارسة التدريبية أن تحقق أهدافها فيما يتعلق بالعملية الارشادية العلاجية ،وفيما يتعلق بالمتصلين بها ،ما لم يتوفر عدة اعتبارات هامة يجب أن تؤخذ فى الحسبان متعلقة بالنواحى الفنية التدريبية ،ومتعلقة بسلوك المرشد النفسى المتدرب مع المسترشدين فى المقابلة»

■ اذكر هذه الاعتبارات على شكل نقاط محددة ٠

ثانى عشر : «عرض المؤلف خمس عشرة توصية موجهة الى مشرف المرشد النفسى المتدرب من أجل تدعيم ممارساته المهنية» ٠

■ اشرح عشرة فقط من هذه التوصيات ٠

ثالث عشر : «عرض المؤلف اثنتى عشرة توصية موجهة الى المرشد النفسى المتدرب من أجل تدعيم ممارساته التدريبية» ٠

■ اشرح سبعة فقط من هذه التوصيات ٠

رابع عشر : «تتضمن التوصيات التى تتعلق بالمقابلة الابتدائية نوعين من التوصيات هما التوصيات الاجرائية والتوصيات الفنية» .

■ اختر ثلاث توصيات من كل من هذين النوعين ، واشرحها بشيء من التفصيل .

خامس عشر : «يجب على الاستاذ مربى المرشد النفسى أن يتابع عمل المشرف الارشادى ، وأن يدرك انعكاس أنشطته على المرشدين النفسيين المتدربين الذين يشرف عليهم» .

■ كيف يمكن لمربى المرشد النفسى أن يحقق هذه الغاية ؟

سادس عشر : «يعتبر استخدام فنية تقدير المرشدين النفسيين المتدربين أمرا ضروريا من أجل الاطلاع على نتائج أعمالهم» .

■ فسر كيفية استخدام فنية تقدير المرشدين النفسيين المتدربين بشيء من التفصيل .

سابع عشر : «يجب توجيه الضوء نحو النتائج المترقبة من المقابلة الارشادية كما تتضح فى رؤية المسترشدين لها» .

«كيف يكون ذلك ؟

ثبت المصطلحــات

GIOSSARY

A

Abilities	قدرات	Agreement	اتفــاق
Abstract	مـجـرد	Alternatives	بدائل
Accents	لكنات	American	امريكى
Accept	يتقبل	Ancient	قـــديم
Acceptance	تقبــل	Anthropology	علم الاجناس البشرية
Accountability	مسئولية	Appeal	جاذبيــة
Accuracy	دقــة	Appearance	مظهــر
Achievement	تـحصيل	Appraisal	تقــدير
Action	فعــل	Approach	اتجــاه
Activating	تنشيط	Aptitudes	استعدادات
Active	نشــط	Area	مجال ـ منطقة
Adaptive	متوافق	Assertive	تاكيدى
Adjustive	متكيف	Assessment	تقدير ـ تقويم
Administration	تطبيق	Attractiveness	جــاذبية
Affective	عاطفى	Audiotape	شريط سمعى
		Aggressive	عدوانى • مهاجم

B

Barriers	عراقيــل	Biological	احيائى
Battery	بطارية	Bipolar	تناقض
Beginning	البداية	Body	جسم
Behavior	سلوك	Bombarding	قاذف
Behavioral	سلوكى	Brief	مختصر
Behavioristic	سلوكى	Building	بنــاء
Bias	تحيز	Business	عمل

C

Caring	رعيـــة	Composed	مركب
Carpets	سجاد	Composing	تركيب
Case	حالة	Concept	مفهوم
Catharsis	تنفيس	Concerened	متعلق بـــ
Center	مركز	Concentrated	مركز
Centered	متمركز	Conference	مؤتمر
Chairs	كراسى	Confidence	ثقـة
Characteristics	خصائص	Confrontation	مواجهة
Child	طفل	Confronting	مواجهة
Clarification	ايضاح	Congruence	تطابق
Clarifying	توضيحى	Considerations	اعتبارات
Clarity	وضوح	Consumed	مستهلك
Classifications	تصنيفات	Containment	محتوى
Claustrophobia	الخوف الصومى	Control	مراقبة
Client	عميل	Cooperator	متعاون
Clinical	عيادى	Constructive	بنائى
Closed	مقفل	Couch	اريكة
Closing	اقفـــال	Counselee	مسترشد
Cognitive	عقلى معرفى	Counseling	ارشاد نفسى
Common	شائع	Counsellor	مرشد نفسى
Communication	تواصل ـ اتصال	Critical	انتقادى
Complaint	شكوى	Cultures	حضارات
Completeness	تكامل	Current	عام ـ متداول
Complex	عقدة	Curtains	ستائر

D

Deep	عميق	Delivery	توصيل
Defendant	مدافع	Deniable	ناكر
Defense	دفـــاع	Description	وصف
Defense Mechanisms	حيل دفاعية	Descriptive	وصفى
Defensible	مدافع	Desk	مكتب

Developmental	ارتقائى ـ انمائى	Discussion	مناقشة
Diagnostic	تشخيص	Displacement	نقل
Different	مختلف	Disturbances	اضطرابات
Difficulties	صعوبات	Documents	مستندات
Difinitions	تعاريف	Double	مزدوج
Direct	مباشر	Dreams	أحلام
Directive	مباشر		

E

Early	مبكر	Evaluation	تقويم
Echo	صدى	Examples	امثلة
Eclectic	انتقائى ـ خيارى	Existential	وجودى
Educational	تربوى	Exploration	ارتياد ـ اكتشاف
Educator	اساذ مربى	Exploratory	ارتيادى
Emotional	انفعالى	Expression	تعبير
Emotive	انفعالى	Extension	امتداد
Empathic	تعاطفى	External	خارجى
Empathy	تعاطف وجدانى	Eye-Contact	اتصال بصرى
Environment	بيئة		

F

Face	يواجه	Final	نهائى
Facilitated	ميسر	First	أول
Factors	عوامل	Forbidden	محظور
Family	اسرة	Frame	اطار
Feed back	تغذية رجعية	Free association	التداعى الحر
Few	قليل	Fundamentals	اساسيات

G

Gap	فجوة	Goals	أهداف
General	عـام	Good	جيـد
Generation	جيل	Group	جماعة ـ مجموعة
Gestalt	جشطالت	Guidance	التوجيه النفسى

H

Health	صحة	Here-and-now	هنا • و • الآن
Help	مساعدة	Hidden	مختبىء
Helpee	مساعد	History	تاريخ
Helper	مساعد	Human	انسان
Helping	مساعدة	Humanistic	انسانى
Helplessness	قلة الحيلة	Hypothesis	افتراضات

I

Ideal	مثالى	Intake Interview	مقابلة الاستقبال
Ideas	افكار	Integration	تكامل
Immediate moment	اللحظة الحالية	Integrative	متكامل
Importance	أهمية	Integrity	تكامل
Important	هام	Interaction	تفاعل
Indirect	غير مباشر	Interests	اهتمامات
Individual	فرد • فردى	Introduction	مقدمة
Inferiority	دونية ـ نقص	Interpersonal	شخص تاثيرى
Influence	تاثير	Interpretation	تفسير
Information	معلومات	Interpeting	تفسير
Initial	ابتدائى ـ تمهيدى	Interview	مقابلة
Initiation	البدء	Involvement	مشاركة
Inner	داخلى	Irrational	غير معقول
Insight	استبصار	Issues	مناقشات جدلية
Instructional	تعليمى		

L

Language	لغة	Life	حياة
Last	نهاية	Lightning	اضاءة
Leading	ايحاء	Linking	ربط
Learning	تعلم	Listening	انصات
Levels	مستويات	Local	محلى

M

Matter	الموضوع	Middle	وسط
Measurement	القياس	Mirror	مزاة ـ
Measures	مقاييس	Modification	تعديل
Meachanism	آلية	Motivation	دافعية
Memory	ذاكرة	Movement	حركة
Mental hygiene	الصحة العقلية	Multiple	متعدد
Methods	طرق		

N

Necessary	ضرورى	Non verbal	غير لفظى
Neutral	سلبى	Normal	عادى
Neutral	محايد	Norms	معايير
Nondirective	غير مباشر	Note-Recording	تسجيل النقاط
Non Rolling	غير متحرك		

O

Objetivity	موضوعية	One Way Mirror	مرآة باتجاه واحد
Observation	ملاحظة	Open	يفتح
Observing	ملاحظة	Opening	افتتاح
Obvious	سطحى	Opposite sex	الجنس الآخر
Oedipus Complex	عقدة أديب	Orientation	وعى ـ توجيه
Office	مكتب	Overt	ظاهرى

P

Parties	أطراف	Personality	شخصية
Pause	وقفة قصيرة	Phobic	خوف مرضى
People	ناس	Phrasing	صياغة
Perception	شعور ـ ادراك	Pictures	تعليقات
Person	شخص	Play	لعب
Personal	شخصى	Portion	جانب ـ جزء

Postive	ايجابى	Problem	مشكلة
Practice	ممارسة	Process	عملية
Practicing	تدريب	Professional	مهنى
Practicum	ممارسة تدريبية	Projection	اسقاط
Pre-interview	مقابلة تمهيدية	Psychiatric	طب نفسى
Presenting	عرض	Psychiatrists	أطباء نفسيون
Preventive	وقائى	Psychoanalysis	التحليل النفسى
Primary	أولى ـ ابتدائى	Psychological	نفسى
Principles	مبادىء	Psychometrics	قياسات نفسية
Private	خصوصى	Psychotherapy	علاج نفسى

Q

Qualifications	مواصفات	Questions	أسئلة
Questioning	تساؤل		

R

Rainy	ممطر	Reliability	ثبات
Rapport	ألفة	Remedial	علاجى
Rational	عقلانى	Reports	تقاير
Reaction	رد فعل	Resistable	مقاوم
Real	واقعى	Resistances	مقاومات
Reasons	أسباب	Respect	احترام
Reception	استقبال	Responses	اجابات
Recognizing	التعرف على	Responsibilities	مسئوليات
Recommendations	توصيات	Restatement	اعادة العبارة
Recorder	جهاز تسجيل	Review	مراجعة
Recording	تسجيل	Role	دور
Reference	مرجع	Rolling	متحرك
Reflection	انعكاس	Roome	عرفة
Regard	اعتبار	Rules	غرفة
Relationship	علاقة		

S

Saving box	جرايه حفظ	Simple	بسيط
Schools	مدارس	Single space	مسافة مفرده
Secondary	ثانوى	Skills	مهارات
Self-hatred	كراهية الذات	Slang	لهجة
Service	خدمة	Social workers	اخصائيون اجتماعيون
Severe	حاد	Specialists	اخصائيون
Short	قصير	Stage	مرحلة
Silence	صمت	Standarization	تقنين
Statment	حالة	Styles	اساليب
Stereotype	نمطية	Subjective	موضوعى
Stopwatch	ساعة توقيف	Summary	خلاصة
Structure	بناء	Supervisor	مشرف
Study	دراسة	Supporting	تدعيم

T

Tables	مناضد	The Whole	الكل
Taking off the mask	خلع القناع	Time factor	عامل الوقت
Teaching	تدريس	Time is up	الوقت انتهى
Tearing down the wall	هدم الجدار	Timing	توقيت
Techniques	فنيات	Tolerance	تسامح
Telephone	هاتف	Trained	متدرب
Telling it like it is	اخبر عنها كما هى	Trainer	مدرب
Termination	نهاية	Training	تدريب
Tests	اختبارات	Traits	سمات
Theories	نظريات	Transference	الطرح ـ التحويل
Therapeutic	علاجى	Types	انماط

U

Unconditional	غير اشتراطى	Unfinished	غير منتهى
Unconscious	لا شعور	Use	استعمال
Understanding	فهم	Using	استعمال

V

Vocational	مهنى	Verbal	لفظى
Validity	الصدق	Videotape	شريط تسجيل مرئى
Value	قيمة	View	رؤية

W

Waiting Place	مكان الانتظار	Wizard	خارق
Walls	جدران	Words	كلمات
Warm Smile	ابتسامة دافئة	Written	كتابى ـ مكتوب
Way	طريق ـ جانب	Write - up	كتابة

مراجـــع الـــكتاب

REFERENCES

(أ) المراجع العــربية :

(١) القرآن الكريم

(٢) زهران ، حامد عبد السلام . **التوجيه والارشاد النفسى** . القاهـرة : عالم الكتب ، ١٩٨٠ .

(٣) الحفنى ، عبـد المنعم . **موسوعـة علم النفس والتحليـل النفسى** . القاهرة : مكتبة مدبولى ، ١٩٧٨ .

(٤) عبد الباقى ، محمد فؤاد .**المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الـكريم** . بيروت : دار الفكر ، بدون تاريخ .

(٥) عبد الخالق ، احمد محمد . **استخبارات الشخصية** . الاسكندرية دار المعارف ، ١٩٨٠ .

(٦) العبيدى ، غانم سعيد والجبورى ، حنان عيسى سلطان . **أساسيات القياس والتقويم فى التربية والتعليم** . الرياض : دار العلوم للطباعة والنشر ١٩٨١ .

(٧) عمر ، محمد ماهر محمود ، **المرشد النفسى المدرسى** . القاهرة : دار النهضة العربية ، ١٩٨٤ .

(٨) عمر ، محمد ماهر محمـود ـ **قائمة مشـكلات الشباب : حـاجات التوجيه النفسى لطلاب وطالبات المرحلة الثانوية** ـ الاسكندرية : دار المعرفة الجمعية ، ١٩٨٦ .

(٩) فرج ، صفوت . **القياس النفسى** . القـاهرة : دار الفكر العـربى ، ١٩٨٠ .

(١٠) الفقى ، حامد عبـد العزيز . **نظـريات الارشـاد والعـلاج النفسى (مترجم)** . الكويت ، دار القلم ، ١٩٨١ .

(١١) مليكة ، لويس كامل . **علم النفس الاكلينيكى** . القاهــرة : الهيئـة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٨٠ .

(١٢) النووى، ابو زكريا يحيى . **رياض الصالحين** . بيروت : دار المامون للتراث ، ١٩٨٢ .

(١٣) هنا ، عطية محمود . **الصحة النفسية** . مذكرات مطبوعة بجـامعة الكويت قدمت بواسطة عبد الله سليمان ، ١٩٧٨ .

(١٤) هنا ، عطية محمود وهنا ، محمد سامى . **علم النفس الاكلينيكى** . القاهرة : دار النهضة العربية ، ١٩٧٦ .

(١٥) ياسين ، عطوف محمود **علم النفس العيادى** . بيروت : دار العلم للملايين . ١٩٨١ .

(ب) المراجع الاجنبية :

(1) Anderson, S., Douds, J. and Carkhuff, R. "The effects confrontation by high and low confronting therapists." **In Beyond Counseling and Thrapy** New York:Holt, Rinehart & Winston, Inc., 1967.

(2) Arbuckle, D. S. **Counseling An Introduction**. Boston : Allyn and Bacon 1961.

(3) Baker, S. B. "An Argument for Constructive Accountability." **The Personnel and Guidence Journal,** 56, 53-55 (Spt., 1977).

(4) Barbara, D. **The Art of Listening.** ill : Charles C. Thomas, 1958.

(5) Barker, L. **Listening Behavior.** N. J. : Prentice-Hall, 1971.

(6) Belkin, G. **Counseling : Directions in Theory and Practice.** Iowa: Kendall/Hunt Publishing Company, 1976.

(7) Benjamin, A. **The Helping Interview.** Boston : Houghton Mifflin Company, 1981.

(8) Berenson, B. and Mitchell, K. **Confronting in Counseling and Life.** Mimeographed Manuscript, American International College, Mass, 1968, 1969.

(9) Berg, I. "The clinical interview and the case record". In L. A. Pennington & I.A. Berg (Eds.), **An introduction to clinical Psychotherapy.** New York : Ronald Press, 1954.

(10) Berger, M. (ed.) **Videotape Techniques in Psychintric Training and Treatment.** New York : Brunner/Mazel, 1970.

(11) Bingham, W. and Moore, B. **How to interview.** New York:Harper & Row, Publishers, Inc., 1959.

(12) Binswanger, L. **Being - in - the - world : Selected Papers of Ludwing Binswanger.** New York : Basic Books, 1963.

(13) Bloch. D. "The clinical home visit." In D. Bloch (Ed.), **Techniques of Family Psychotherapy.** New York : Grune and Stratton, 1973.

(14) Boss, M. **Psychoanalysis and Daseinanalysis,** New York : Basic Books, 1963.

(15) Brammer, L. **The Helping Relatinoship. New Jersey** : Prentice - Hall, Inc. 1973.

(16) Brammer, L. and Shostrom, E. **Therapeutic Psychology.** New Jersey Prentice-Hall, Inc., 1968.

(17) Broverman, I. K., Vogel, S. R., Broverman, D. M., Clarkson, F.E. and Rosenkrantz, P. S. "Sex - Role Stereotypes : A Current Appraisal." **Journal of Social Issues,** 28, 2. 59, 78, 1972.

(18) Byrn, D. K. **Lead On, O Counselor. A Group of Printed Lectures presented at University of Michigan, U.S.A.**, 1982.

(19) Carkhuff, R. R. **Helping and Human Relations, A Primer for Lay and professional Helpers,** Vol. I. New York : Holt, Rinehart and Winston. 1969 (a).

(20) Carkhuff, R. R. **Helping and Human Relations**. Vols. I and II. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1971.

(21) Carkhuff, R.R. **The Art of Helping. An Introductions** to Life Skills. Mass. Human Resource Development Press, 1973.

(22) Carkhuff, R.R. and Berenson, B. **Beyond Counseling and therapy.** New York . Holt Rinehart and Winston, 1967.

(23) Carkhuff, R.R. and Pierce, R. M. **Trainer's Guide : The Art of Helping.** Mass . Human Resource Development Press, 1975.

(24) Chambless, D. L. and Goldstein, A. J. **"Behavioral Psychotherapy"** In R. J. Corsini and Contributors (Eds.), **Current Psychotherapies III : F. E. Peacock Publisher, Inc.**, 1979.

(25) Cherry, C. **On Human Communication.** Cambridge, Mass : MIT Press, 1966.

(26) Copeland, E. J., "Cross-Cultural Counseling and Psychotherapy: A Historical Perspective, Implications For Research and training" **The Personnel and Guidance Journal**, Sept., 1983.

(27) Corey, G. **Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy.** Cal : Books/Cole Publishing Company, 1977.

(28) Corey, G. **Theory and Practice of Group Counseling** Cal : Books/ Cole Publishing Company, 1981.

(29) Corsini, R. and Contributors. **Current Psychotherapies, III.** : FE Peacock Publishers, Inc., 1979.

(30) Dager, W. and Vriend J. **Counseling Techniques:That work** Washington, D. C. APGA Press, 1975.

(31) Dinkmeyer, D., Pew, W. and Dinkmeyer, Jr. D. **Adlerian Counseling and Psychotherapy. Cal.** : Wadsworth Publishing Co. 1979.

(32) Eddy, J., Altekruse, M. and Pitts, G. **Counseling Methods : Developing Counselors.** Washington, D. C. : University Press of America, Inc., 1981.

(33) Egan, G. "Confrontation" **Group and Organizational Studies**, 1976, 1, 223-43.

(34) Ekman, P. "Body Position, facial expression, and verbal behapior during interview" **Journal of Abnormal and Social Psychology**, 68, 295-301, 1964.

(35) Ellis, A. "**Rational - Emotive Therapy**". In R. J. Corsini and Contributors (Eds.), **Current Psychotherapies. III** : F.E. Peacock Publisher, Inc., 1979.

(36) Ellis, A. **Workshops & Lectures**. Institute For Rational Emotive Therapy New York, 1987.

(37) Fiedlers, F. E. "The Concept of an ideal therapeautic relationship" **Journal of Counseling Psychology**, 14, 239-245, 1950.

(38) Foley, V. "Family Therapy,, In R. J. Corsini and Contributors (Eds.), **Current Psychotherapies. III** : F.E. Peacock Publishers, Inc., 1979.

(39) Gage, N. and Berliner, **Educational Psychology**, Boston : Houghton Aifflin Company, 1984.

(40) Gazada, G. M. **Theories And Methods Of Group Counseling In The Schools. III** : Chorles C. Thomas Publisher, 1967.

(41) Gibson, R.L. and Mitchell, M. H. **Introduction To Guidance**. New York . Macmillan Publishing Co., Inc., 1981.

(42) Gladstein, G. "Nonverbal Communication and Counseling Psychotherapy : A Review" In J. Hansen (Ed.), **Counseling Process and Procedures**. New York : Macmillan Publishing Co., Inc., 1978.

(43) Goldberg, S. **The Inevitability of Patriarchy**. New York. Morrow, 1973.

(44) Gordon, T. **Teacher Effectiveness Training**. Cal : Effectiveness Training Association, 1972.

(45) Hackney, H. and Cormier, L. **Counseling Strategies and Objectives**. New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1979.

(46) Hadely,, J. **Clinical and Counseling Psychology**. New York : Alfred Knopf, Inc., 1958.

(47) Hansen, J. C., Stevic, R.R. and Warner, R.W. **Counseling:Theory and Process**. Boston : Allyn & Bacon, 1977.

(48) Harmon, L. W. "The Counselor as Consumer of Research" In L. Goldman (Ed.) **Research Method of Counselors**. New York : John Wiley, 1978.

(49) Hawkins, R. and Dobes, R. "Behavioral definitions in applied behavior analysis : Explicit or implicit." In B. C. Etzel, J. M. LeBlanc and D. M. Bater (Eds.), **New developments in behavior research : Theory method ond applications. In honor of Sidney W. Bijuo**. Hillsdale, New Jersey : Lawrence Erlbaum Associatin. 1975.

(50) Ivey, A. **Micro Counseling : Innovations In Interviewing Training III** : C.C. Thomas, 1971.

(51) Johnson, D. W., **Reaching Out : Interpersonal Effectiveness and self-Actualization.** N. J. : Printice - Hall. 1972.

(52) Johnson, P. "Women and Interpersonal Power". In I. H. Frieze, J. E. Parsons, P. B. Johnson, D. N. Ruble, and G. L. Zellman (Eds.), **Women and Sex Roles : A Social Psychological Perspective** New York : W. W. Norton and Company, 1978.

(53) Jourard, S. M. **Personal Adjustment.** New York : Macmillan Co., 1963.

(54) Kahn, R. L. and Cannel, C. F. **The Dynamics of Interviewing** New York : John Wiley & Sons, 1964.

(55) Kazdin, A. "Behavioral Observation". In M. Hersen and A. Bellack (Eds.), **Behavioral Assessment.** New York : Pergamon Press 1981.

(56) Keen, H. **The Pracess of Counseling.** A Group of Lectures Presented at University of Detroit, U.S.A., 1979.

(57) Kondela, P. **Couneling Practicum.** A Series of counseling experiencess under supervision in the counseling Laboratory at the University of Michigan, Printed materials and Papers. Ann Arbor : U. of M. Lab., Inc., Publishers, 1976.

(58) Korchin, S. **Modern Clinical Psychology,** N. W. : Basic. Inc., Publishers, 1976.

(59) Krivonos, P. and Knapp, M. "Initiating Communication : What Do you Say when you Say Hello ?" **Central States Speech Journal,** 26, 115-125, Summer 1975.

(60) Krumboltz, J. D. "An Accountability Model for Counselors" **The Personnel and Guidance Journal,** 52, 639-646, June, 1974.

(61) Krumboltz, J. D. and Thoreson, C. B. **Revolution in Counseling : Implications of Behavioral Science.** Boston : Houghton Mifflin Company, 1966.

(62) Krumboltz, J. D. and Thoreson, C. E. (Eds.), **Behavioral Counseling : Cass and Techniques** New York : Holt Rinehart Winston, 1969.

(63) Landy, F. and Trambo, D. **Psychology of Work Behavior, III. :** Dorsey Press, 1976.

(64) Lefrancois, G. **Psychology for Teaching.** Cal. : Wadsworth Publishing Inc., 1979.
Theory, Research and Practice, Chicago : Rand McNally College Publishing Company, 1978.

(65) Lehner, G. F. "Report of the Commitee on the Evaluation of Psychoanalytic Therapy." **American Psychologist,** 7, 1952.

(66) Leitenberg, H., Agras, W., Thompson, L. and Wright, D. "Feedback in Behavior Modification : An Experimental Analysis in two Phobic Cases" **Journal of Applied Behavior Analysis, 1**, 131-137. 1968.

(67) Lessinger, L. and Associates **Accountability : Systems Planning in Education**. C. D. Sabine (Ed). Ill. : ETC Publications, 1973.

(68) Lewis, E. C. **The Psychology of Counseling**. New York : Holt Rinehart and Winston, Inc., 1970.

(69) Maloney, M. and Ward, M **Psychological Assessment : A conceptual approach**. New York : Oxford University Press, 1976.

(70) Mead, M. **Sex and Temperament in Three Primitive Socities**. New York : Morrow, 1935.

(71) Meador, B. and Rogers, C. **"Person - Centered Therapy". In R.J. Corsini and Countributors (Eds.) Current Psychotherapies. Ill :** F. E. Peacock Publishers, Inc. 1979.

(72) Meehl, P. **Clinical V.S. Statistical Prediction**. Minneapolis : University of Minnesota Press, 1954.

(73) Mehrabian, A. **Nonverbal Communication**. Chicago : Aldine-Atherton, 1972 a.

(74) Mitchell, K. M. and Berenson, B. C. "Differential Use of Confrontation by High and Low Faciliative Therapists." in J C. Hansen (Ed.) **Counseling Process and Procedures**. New York : Macmillan Publishing Co., Inc., 1978.

(75) Morganstern, K. and Tevlin, H. "Behavioral Interviewing" In M. Hersen and A. Bellack (Eds.) **Behavioral Assessment**. New York : Pergamon Press, 1981.

(76) Mosak, H. H. **"Adlerian Psychotherapy". In R. J. Corsini and Contributors (Eds.) Courrent Psychotherapies. III :** F.E. peacock Publishers, Inc., 1979.

(77) Mowrer, O. H. **Learning, Theory and Personality Dynamics** New York : Ronald Press, 1950.

(78) Myers, G., and Myers, M. **The Dynamics of Human Communication**. New York : McGraw Hill, 1973.

(79) Omar, M. **The Guidance Needs of Secondary School Students in the State of Kuwait**. Ann Arbor, Michigan : University Microfilms International 1983.

(80) NTL Institute for Applied Behavior Science. Standards for the use of the laboratory Method. Washington, D. C. : 1969.

(81) Okun, B. F. **Effective Helping : Interviewing and Counseling Techniques**. Mass : Duxbury Press, 1976.

(82) Patterson, C. H. **Theories of Counseling aul Psychotherapy**. New York : Harper & Row, 1973.

(83) Payne, S. L. **The Art of Asking Question.** N. J. : Princeton University Press, 1951.

(84) Perez, J. **Counseling : Theory and Practic.** Mass : Addisonwesley Publishing Company, Inc., 1965.

(85) Perry, Jr. W. G. "On The Relation of Psychotherapy to Counseling" In G. S. Belkin, (Ed.). **Counseling : Directions in Theory and Practice.** Iowa : Kendall Hunt Publishing Company, 1976.

(86) Phares, E. **Clinical Psychology : Concepts, Methods, and Profession. ill :** The Dorsey Press, 1979.

(87) Pietrofesa, J., Hoffman, A., Splete, H. and Pinto, D. **Counseling Theory, Research and Practice. Chicago :** Rand McNally College Publishing Company, 1978.

(88) Pine, G. J. "Evaluating School Counseling Program : Retrospect and Prospect", **Measurement and Evaluation in Guidance**, 8, 136-144, October, 1975.

(89) Priestley, P. and McGuire, J. **Learning to Help : Basic Skills Exercises.** London : Tavistock Publications, 1983.

(90) Rogers, C. **Counseling and Psychotherapy.** Boston : Houghton Mifflin Company, 1972.

(91) Rogers, C. **Client - Centered Therapy.** Boston : Houghton Mifflin Company, 1951.

(92) Rogers, C. **On Becoming a Person.** Boston : Houghton Mifflin Company, 1961.

(93) Rogers, C. "The Interpersonal Relationship:The Core Guidence". In Gary S. Belkin (Ed.). **Counseling : Directions in Theory and Practice.** Iowa : Kendall/Hunt Publishing Company, 1976.

(94) Rosaldo, M. Z. "Women Culture and Society : A Theoretical Overview", In M. Z. Rosallo and L. Lamphere (Eds.) **Women, Culture, and Society.** Stanford : Stanford University Press, 1974.

(95) Rosecrance, F. and Hyden, V. **School Guidance and Personal Services.** Boston : Allyn Bacon, Inc. 1960.

(96) Ross, A. **The Execeptional Child in the Family.** New York : Grune & Stratton, Inc., 1964.

(97) Ruble, D. "Sex Differences in Personality and Abilities" **In I. H.** Frieze, J. E. Parsons. P. B. Johnson, D. N. Ruble, and G. L, Zellman (Eds.) **Women and Sex Roles : A Social Psychological Perspective.** New York : W. W. Norton anl Company, 1978.

(98) Shertzer, B. and Linden, J. **Fundamentals of Individual Appraisal: Assessment Techniques for Counselors.** Boston : Houghton Mifflin Company, 1979.

(99) Shertzer, B. and Stone, S. **Fundamentals of Guidance** Baston:Houghton Mifflin Company, 1966.

(100) Shertzer B. and Stone, S. **Fundamental of Counseling** Boston : Houghton Mifflin Company, 1974.

(101) Shertzer, B. and Stone, S. **Fundamentals of Guidance**, Boston : Houghton Mifflin Company, 1976.

(102) Shertzer, B. and Stone, S. **Fundamentals of Guidance.** Boston : Houghton Mifflin Company, 1981.

(103) Simkin, J. **Gestalt Therapy Mini Lectures**, Cal. : Celestial Arts, 1976.

(104) Stewart, C. and Cash, Jr., W. **Interviewing : Principles and Practices.** Iowa, WCB Company Publishers, 1978.

(105) Strang, R. M. **Counseling Techniques in College and Secondary School.** New York : Harper & Row, Publishers, Inc., 1949.

(106) Strupp. H. H. "A multidimensional omparison of therapist activity in analytic and client - centered therapy". **Journal of Counseling Psychology.** 21, 301-308, 1957.

(107) Stufflebeam, D. **Education Evaluation and Decision Making.** ill F. E. Peacock, 1971.

(108) Sundberg, N. D. **Assessment of Persons.** New Jersey Prentice-Hall 1977.

(109) Sundberg, N. D. Tyler, L. and Taplin, J. **Clinical Psychology Expanding horizons.** N. J. : Prentice - Hall, 1973.

(110) Sullivan, H. S. **The Interpersonal Theory of Personality.** New York W. W. Norton, 1953.

(111) Sullivan, H. S. **The Psychiatric Interview** - New York W. W. Norton, 1954.

(112). Thorne, F. "Diagnostic Classification and Nomen - Clature for Psychological States."**Journal of Clinical Psychology.** Vol. XX No. 1, 1964.

(113) Traux, C. And Carkhuff, R. **Toward Effective Counseling and Psychotherapy : Training and Practice.** Chicago : Aldine, 1976.

(114) Trotzer, J. P. **The Counselor anl the Group : Integrating Theory. Training, and Practice.** Cal. : Brooks/Cole Publishing Company. 1977.

(115) Vance. F. L. and Volsky, T. C "Counseling and Psychotherapy: Split Personality of Siamese twins" **American Psychologists**, 17, 565-570, 1962.

(116) Vernon, P. E. **Personality, assessment : A critical survey**. London Methuen, 1963.

(117) Welblin, J. "Communication and Schizopherenic behavior" In D. Jackson (Ed.) **Therapy, ,Communication, and change** Cal. : Science Behavior Books, 1968.

(118) Wells, F. and Ruesch, J. **Mental examiners handbook.** New York Psychological Corp., 1945.

(119) Wiens, A. "The assessment interview" In I. B. Wiener (Ed.) **Clinical methods in Psychology.** New York.Wiley Interscience, 1976.

(120) Williamson, E. G. "The meaning of communication in counseling". **The Personnel and Guidance Journal,** 7, 38, 1959.

(121) Winder, C. L., Ahmed, F. Z., Bandura, A., Rarr. L. C. "Dependncy of Patients Psychotherapy Responses, and Aspects of Psychotherapy", **Journal of Counseling Psychology,** 26, 129-134. 1962.

(122) Wolberg, L. R. **The Technique of Psychotherapy** New York : Grune and Stratton, 1954.

(123) Wubbolding, R. **Workshops & Lectures**. Center for Reality Therapy Midwest Cincinnati, Ohio, 1987.

(124) Yalom, I. D. **The theory and Practice of group Psychotherapy.** New York : Basic Books, 1975.

(125) Zellman, G. "Politics and Power" In I. H. Frieze, J. E. Parsons, P. B. Johnson, D. N. Ruble, and G. L. Zellman (Eds.) **Women and Sex Roles : A Social Psychological Perspectives** New York: W. W. Norton and Company, 1978.

(126) Zunin, L. and Zunin, N. **Contact : The First Four Minutes**. Los Angeles : Nash Publishing, 1972.

تم بحمــــد الله

كتب للمؤلف

أسس علم النفس الارشـادى

يتناول هذا الكتاب اهم الاسس التى تتعلق بعلم النفس الارشادى بما يفيد المشتغلين به أكاديميا ، والممارسين له مهنيا ، وبما يفيد طـلاب علم النفس على اختلاف مستوياتهم الدراسية ويتضمن هذا الكتاب حركتى التوجيه والارشاد النفسى وتطورهما التاريخى ، والعوامل التى اثرت فيهمـا حتى اندمجا فى المسمى الجديد لهما : (علم النفس الارشادى) • ويتعـرض هذا الكتاب الى مناهج البحث فى علم النفس الارشادى ،ودور النظريات الارشادية فى صياغة استراتيجياته المهنية المختلفة تبعا للاتجاهات المتباينة فى الممارسات العلاجية مثل الاتجـاه الكلاسيكى والاتجـاه الانسانى والاتجـاه السلوكى والاتجاه العقلى المعرفى •

سيكولوجية العلاقات الاجتماعية

يتناول هذا الكتاب أسس علم النفس الاجتماعى من منظور اكلينيكى حيث يستعرض تطوره منذ نشأته الاولى فى أحضان الفلسفة اليونانية القديمة حتى استقر على قواعد علمية ثابتة مدعمة بالدراسات والبحوث الميدانيـة للسلوك الانسانى فى الجماعات المتباينة • ويتعرض الكتاب الى طرق البحث فى علم النفس الاجتماعى متناولا الاساليب المختلفة فى جمع المعلومات مثل المقابلة والملاحظة والاستبيان على سبيل المثال •

ملامح علم نفس اسـلامى

يشتمل هذا الكتاب على خلاصة لمجموعة من بحوث ومقالات سجل فيها المؤلف افكاره وتصوراته عن علم نفس اسلامى ، مركزا ومؤكدا على ربط ما درسه فى الغرب من اساليب ونظريات فى علم النفس بما تضمنه الاسـلام من مبادىء واهداف تتعلق بهذا الميدان ، مدعمة بما استشهد به مما تيسر من آيات الله البينات ومن احاديث الرسول العطرة ﷺ ، فى محاولة للاسهام فى تشكيل ملامح علم نفس اسلامى •

المرشـد النفسى المدرسى

قدم هذا الكتاب المرشد النفسى المدرسى فى صورة متكاملة فيما يتعـلق بالحاجة اليه ، وتأهيله علميا ، واعداده وتدريبه مهنيا ، وخصائصه التى يجب أن يتحلى بها حتى يكون ناجحا فى عمله ، وعلاقاته الانسانية والمهنية مع فريق التوجيه النفسى بالمدرسة ، وذلك فى ظل الفلسفة الغربية وفى ضوء الشريعة الاسلامية •

SUMMARY ABOUT THE BOOK

This book is considered the poineer in the Arabic literature. It contains five sections, covering fifteen chapters. The First section is titled as : Highlights on the interview in counseling and psychotherapy. included two chapters. The first one discusses the similarities and differences between counseling and psychotherapy The second covers the definitions, the approaches, the importance, the time value of the interview, in addition to the personal appearance of the counselor and the reception of the counselee.

The second section is about the professional environment, inclued three chapters. The first one describes the counseling room; The second describes the observing room; and the third presents different styles of professional environment in the counseling approaches.

The third section is about the inerview skille, included three chapters. The first one covers the recording skills, inculded the written recording, and the audiotape and videotape recording the second discusses the skills of use of psychological measures and tests; and the third discusses the skills of case study and reports writeup.

The fourth section is about the characteristics of the interview in conseling and psychotherapy, included two chapters. The first noe covers most of the characteristics of the initial interview, included its concept, its importance, its types, the counselor's view and the counselee's view about it, its opening its structure, and its closing. The second chapter presents the diagnostic and the therapeutic interviews, included their concepts and their stages.

The last section is about the techniques of the interview, inculded five chapters. The first one discusses the questioning techniques; the second discusses the confaoning technique; the third covers the techniques of slience, listening restatement, reflection and clarification. The fourth covers the techniques of interpretation, leading and feedback. The last chapters covers the techniques as training practicum and assessment.

THE AUTHOR :

Dr. Maher Mahmoud Omar

- Ph. D. in guidance & Counseling University of Michigan, Ann Arbor, U.S.A.
- Teaching Staff Member, Department of Psychology, Faculty of Arts. University of Kuwait.
- A member at Egyptian Association for Psychological Studies, Cairo, Egypt.
- A member at (AACD), (ACES), (ARVIC), (ASGW) , (AMHCH), and (NADT) in U.S.A.
- An Associate and a fellow of Institute of Rational Emotive Therapy and Institute of Reality Therapy and National Association for Drama Therapy.

PUBLICATIONS OF THE AUTHOR

- **The Features of Islamic Psychology**. Cairo:Dar Al Nahda AlArabiah, 1983.
- **The School Counselor.** Cairo : Dar Al Nahda Al Arabiah, 1984.
- **Problem Checklist of Young People**. Alexandria : Dar Al Ma'refa Al Gameiah 1986.
- **Guidance&Counseling for the Exceptional Children (Analytic Study).** Kuwait : University of Kuwait, Annals of the Faculty of Arts, Vol. VIII, 43, 1987
- **The Guidance Needs of the Secondary Students in the State of Kuwait.** Ann Arbor, Michigan : University Microfilms International, 1983.

الفنية للطباعة والنشر
٤٨ شارع جوده - راس التين - الاسكندرية
تليفون ٨٠٣٢٥٠

THE INTERVIEW
IN COUNCELING & PSYCHOTHERAPY

Dr. MAHER MAHMOUD OMAR
The Faculty of Arts - Kuwait University

DAR AL-MA'REFA AL GAMEIAH